

Formation « ANGLAIS » en restauration traditionnelle

Pour plus d'information sur cette formation, merci de contacter notre responsable pédagogique à l'adresse mail : maformation@kalyane.com

DOMAINE

Langues étrangères

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais
- Faire face à des situations de communication formelle : présentation devant un public,
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté à sa fonction

PUBLIC CIBLE

Professionnels de l'hôtellerie restauration désirant acquérir des bases ou se perfectionner en anglais de l'hôtellerie et de la restauration

PRÉREQUIS

Bilan linguistique préalable.

PROGRAMME

PERFECTIONNER SA COMPRÉHENSION DE L'ANGLAIS PROFESSIONNEL

- Développer et lister un vocabulaire professionnel (accueil, ustensiles, produits, explication d'un menu, ...)



- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler

S'EXPRIMER EN ANGLAIS PROFESSIONNEL

- Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille
- Accueil du client en face à face ou au téléphone

Les expressions à maîtriser pour tenir une conversation :

- Prendre en charge des réservations, savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture, parler de dates et de disponibilités, ...
- Prendre des commandes et servir en anglais la clientèle étrangère
- Donner des indications, des explications sur la carte du restaurant
- Formuler des conseils ou des suggestions
- Créer un contact privilégié avec le client
- Gérer les paiements
- Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients difficiles, ...

LES SITUATIONS DE COMMUNICATION INFORMELLE

- Savoir aborder des sujets extra-professionnels.
- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers (règles de politesse, conventions de prise de parole...)
- Pouvoir conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes

Acquisition, développement ou perfectionnement de la langue :

Expression orale :

- *Entraînement à la compréhension et l'expression orales*
- *Conversation, discussion autour de situations professionnelles*
- *Travail de prononciation et d'accentuation*
- *Développement de la fluidité verbale et de la spontanéité de l'expression orale*



- *Sketches, improvisations, dialogues*

Expression écrite :

- Structure de la langue : syntaxe et grammaire
- Acquisition du vocabulaire et des termes professionnels, expressions idiomatiques...
- Correction d'exercices d'application effectués à domicile et exercices à partir de supports professionnels (menus, brochure, courrier...)

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Présentation théorique : exposé par le formateur
- Echanges d'expériences avec le formateur et les autres participants
- Cas pratiques et corrigés de manière collégiale : exercices pratiques et corrigés, testing individuel, réflexions pratiques sur ses objectifs

MODALITÉS DE FORMATION

Présentiel

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

QCM et attestation de fin de stage

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS

Fiche d'appréciation remise au participant à la fin de chaque module de formation

LIEU DE FORMATION : sur site client

DURÉE : 63 heures soit 9 journées





CONSEIL & FORMATION

KALYANE CONSULTING
tél: 01 76 38 06 19
formation@kalyane.com
www.kalyane-consulting.com

HORAIRES DES SESSIONS : 9h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

PRIX : 8910 Euros HT

NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com

