

« COMMUNIQUER EN ANGLAIS DANS LES FONCTIONS HÔTELIÈRES »

21 HEURES (3 JOURS) - INDIVIDUEL
3 FORMULES POSSIBLES : PRÉSENTIEL / DISTANCIEL / MIXTE

NOTRE OBJECTIF

Vous rendre opérationnel en anglais dès l'issue du stage

Nous travaillons sur l'aisance orale en anglais, la maîtrise de la grammaire et l'enrichissement du vocabulaire lié à votre secteur d'activité, mais aussi sur la capacité d'improvisation : savoir faire face à une situation professionnelle concrète, en anglais, en prenant confiance en ses capacités linguistiques, vocales et de communication. Cette formation a été spécialement conçue pour les métiers de la fonction hôtelière.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

1. S'approprier l'anglais nécessaire pour optimiser la présentation de ses projets, démarcher une clientèle internationale et gérer l'organisation logistique des événements

- Perfectionner le vocabulaire nécessaire au quotidien professionnel : vocabulaire commercial pour la présentation des projets et les échanges à l'international, vocabulaire technique et logistique pour l'organisation des événements.
- Consolider les points de grammaire incontournables.
- Comprendre les différents accents rencontrés au quotidien et respecter l'accentuation et la phonétique anglo-saxonnes.

Activités pédagogiques : Exercices d'application, exercices d'écoute de conversations et jeux de rôles

1. S'approprier l'anglais nécessaire pour comprendre et répondre aux attentes des clients étrangers

- Travailler la phonétique et l'accentuation anglaise
- S'approprier les termes anglais de la fonction hôtelière, de l'accueil au départ du client
- Consolider les points de grammaire incontournables
- Dialoguer en anglais sur les phases d'accueil, information, orientation, réservation, prise de commande, congés...

Activités pédagogiques : Exercices d'application, exercices d'écoute de conversation et jeux de rôles

2. Gérer une situation ou un client difficile en anglais

- Définir les usages à respecter en situation de conflit
- Désamorcer une situation difficile et favoriser un échange positif avec les expressions adaptées.
- Développer ses capacités d'écoute et d'adaptation
- Gagner en fluidité d'expression

Activités pédagogiques : Exercices d'applications, jeux pédagogiques et jeux de rôles

3. Optimiser l'accueil téléphonique en anglais

- Utiliser à bon escient les termes de conversations téléphoniques
- Répondre rapidement et de façon adéquate à toutes demandes clients : réservation, commandes, réveil, réclamations...
- Adopter la bonne attitude en cas d'incompréhension

Activités pédagogiques : Exercices d'application et jeux de rôles

C&S COACHING

Siret : 905 188 355 00028
35 rue de Rome 75008 Paris
06 88 09 91 37
actandbloom@gmail.com
www.actandbloom.com

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11756567475
auprès du Préfet de Région d'Ile de-France

4. Rédiger un mail en anglais

- Différencier les usages écrits des usages parlés
- Utiliser intelligemment internet dans la recherche de vocabulaire
- Elaborer des e-mail types selon les situations

Activités pédagogiques : Exercices d'application

5. Appréhender efficacement les différences interculturelles

- Identifier les usages spécifiques aux principaux clients étrangers.
- Adapter son comportement aux us et coutumes des interlocuteurs.

Activités pédagogiques : Jeux de rôles

ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES

Oser dialoguer en anglais ! Vous avez forcément quelques restes d'anglais quelque part ! Votre problème, c'est d'oser vous lancer ! L'idée est de libérer la parole en anglais en prenant confiance en ses capacités et de s'approprier l'anglais nécessaire pour comprendre et répondre aux attentes professionnelles. La formation sous forme de jeux de rôles permet au bénéficiaire d'être opérationnel immédiatement. Cette formation inclut une partie « prise de parole en public » qui aidera le bénéficiaire à maîtriser son stress éventuel, affirmer son propos et gagner en confiance.

A l'issue de la formation, il sera donné au bénéficiaire les clés pour continuer à progresser seul.

PUBLICS

Managers, personnel d'accueil, et toutes personnes en contact avec la clientèle dans la fonction hôtelière.

TARIFS

➤ Tarif Présentiel 2 940 € HT ➤ Tarif Distanciel : 2 100 € HT

Tarif mixte à définir avec le stagiaire.

MODALITÉS

Type d'action de formation (article L6313-1 du Code du travail) : Actions d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances (6° de l'article L. 6313-1 CT)

1. Modalités d'organisation : Organisation en continu, formations dispensées en présentiel, à distance (téléphone ou skype) ou en mixte
2. Secteur d'activité : Hôtelier
3. Public visé par la formation : Manager, personnel d'accueil
4. Nombre de stagiaires : 1
5. Prérequis Connaissances générales : Niveau III
6. Prérequis Anglais : A2 à B1 (niveaux CECRL)
7. Niveau de la formation : Apprentissage / Perfectionnement
8. Modalités d'admission : Entretien avec le formateur afin d'évaluer votre demande et test d'évaluation orale en français et en anglais permettant d'estimer votre niveau d'anglais et de vous proposer une formation adaptée.
9. Délais d'accès : 15 jours après la réception de votre convention de formation.
10. Encadrement du programme : Isabelle Cadé est en charge de votre formation en tant que Responsable Pédagogique et Formatrice.

C&S COACHING

Siret : 905 188 355 00028
35 rue de Rome 75008 Paris
06 88 09 91 37
actandbloom@gmail.com
www.actandbloom.com

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11756567475
auprès du Préfet de Région d'Ile de-France

11. Durée de la formation et modalités d'organisation :
Durée de l'action : 30 heures
Dates : à définir selon les disponibilités du stagiaire
Horaires de formation : à définir selon les disponibilités du stagiaire
Lieu : chez le stagiaire s'il s'agit d'une formation en présentiel ou mixte.
12. Handicap : Contactez-nous pour être mis en relation avec notre référente handicap pour étudier l'adaptation de la formation et vos besoins de compensation.
13. Moyens et méthodes pédagogiques : L'activité du stagiaire se déroule en individuel. Les méthodes pédagogiques employées sont affirmatives (apport théorique), interrogatives-actives (questions-réponses, échanges, expression orale, jeux de rôles). Nous offrons un enseignement académique et une approche ludique basée sur le jeu de rôles. Apprendre l'anglais est une chose, se l'approprier et oser se lancer est autre chose. Notre formation passe systématiquement par la mise en situation professionnelle, sous la forme de scènes écrites sur mesure, en fonction de votre activité professionnelle et de vos besoins de progression en anglais.
Les outils utilisés sont : listes et exercices liés à la grammaire et au vocabulaire, documents visuels et audios, cas pratiques en situation. Outre notre matériel académique et les scènes que nous préparons pour vous, nos ressources pédagogiques incluent des scènes de films, de théâtre, des podcasts, des articles de presse, etc). Par ailleurs, nous utilisons les outils du comédien pour amener le stagiaire à affirmer son propos et à s'exprimer avec clarté et aisance.
14. Modalités d'évaluation de la formation :
 - évaluations orales et écrites réalisées par le formateur pendant la formation pour valider l'amélioration et l'acquisition des compétences.
 - une évaluation écrite (exercices de grammaire et de vocabulaire, rédaction d'une présentation type) par le stagiaire à la fin de la formation.
 - une évaluation de la formation par le stagiaire.
15. Sanction : Attestation de formation
16. Qualité du formateur :

Anglophone depuis la petite enfance, j'obtiens une maîtrise de Langues Etrangères Appliquées (anglais, allemand, russe) en 1992 et un DEA d'Etudes Anglo-américaines en 1993.

Après une expérience professionnelle de 8 ans dans divers domaines dont la mode et l'édition, à Paris et en Asie, je me lance dans le théâtre en 2003 (formation avec Jean Perimony et Steve Kalfa, en anglais avec Tanya Lopert Actors' studio). J'ai eu la chance et le plaisir de jouer Molière, Labiche, Feydeau, Guitry, Agatha Christie...ou des auteurs contemporains tels que Bacri ou Jaoui.

En 2009, je crée Act&bloom, une compagnie dédiée à l'apprentissage de l'anglais par le théâtre, permettant aux enfants et aux adultes de gagner en confiance, d'accepter le regard de l'autre tout en apprenant l'anglais et en osant s'exprimer quel que soit son niveau.

Mon désir de transmettre est tel que je me professionnalise dans la formation professionnelle avec une première formation de formateur en 2010, suivie de diverses formations d'ingénierie et de démarche qualité. Je forme alors de jeunes étudiants en droit, management, finance, leur permettant de faire de leur anglais un atout professionnel, tout en développant leurs facultés de prise de parole en public. C'est en 2016 que je retrouve le monde de l'entreprise, si multiple dans ses besoins de formation. Après plusieurs années en tant qu'auto-entrepreneur, je crée en 2021 la société C&S Coaching, dédiée à la formation en anglais et en prise de parole en public.

C&S COACHING

Siret : 905 188 355 00028
35 rue de Rome 75008 Paris
06 88 09 91 37
actandbloom@gmail.com
www.actandbloom.com

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11756567475
auprès du Préfet de Région d'Ile de-France