

## ANGLAIS APPLIQUÉ AU SECTEUR DU TOURISME

### OBJECTIFS

Développer son efficacité relationnelle en langue anglaise

- Communiquer par écrit et oral dans un contexte professionnel et/ou commercial

### PROGRAMME

- Audit des attentes et du niveau des stagiaires
  - Établir un diagnostic écrit et oral complet
  - Analyser le profil et les objectifs du participant pour valider le contenu pédagogique
- La communication en face à face
  - Savoir exprimer clairement une idée, son avis, son accord ou son désaccord
  - Mener un débat
  - Savoir argumenter, discuter, négocier
  - Poser des questions correctement et savoir répondre aux questions
  - Reformuler pour valider la compréhension
  - Mettre en place des automatismes de langage
- Les échanges professionnels par téléphone
  - Les expressions types pour le téléphone : faire préciser l'identité de l'interlocuteur, faire épeler un nom, faire patienter...
  - Se présenter, présenter son service ou sa société
  - Comprendre et transmettre un message
  - Prendre ou reporter un rendez-vous
  - Gérer les litiges
- Les écrits en anglais
  - Format et mise en page : abréviations, dates et chiffres, mots de liaison, formules de politesse...
  - Courriers et Fax : demande de renseignement, lettre de réclamation, courrier standard, compte-rendu de réunion...
- Le vocabulaire du tourisme
  - Lexique adapté à l'hébergement, au service, aux aliments, à la gamme de produits proposés...
  - Vocabulaire relatif à différentes situations (vente, désaccords, informations...)

### PRÉ-REQUIS / CONDITIONS DE REUSITE

- Test écrit avant la formation
- Avoir des bases d'anglais
- S'impliquer lors de la formation
- Être en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

### INTERVENANT

- La formation est assurée par une formatrice professionnelle expérimentée, de nationalité anglaise

### MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (Attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

### MODALITÉS PEDAGOGIQUES\*

- Durée : 30 heures sur 10 sessions de 3 heures
- Outils et techniques pédagogiques :
  - Echanges/discussions
  - Mises en situation
  - Conversation téléphonique
  - Remise de documentation

\* Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.