

9 rue des Halles  
75 001 Paris

SIRET : 507 648 038 00036  
Code NAF : 6202A  
N° intra : FR88507648038

[www.celaneo.com](http://www.celaneo.com)

# Programme de la formation

## Anglais de la restauration et hôtellerie

### Objectifs de la formation :

- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais
- Maîtriser le Vocabulaire et phrases "clés" de l'hôtellerie et la restauration
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté à sa fonction
- Présenter un hôtel / un restaurant et son personnel
- Gérer des clients difficiles, les réclamations
- Comprendre et gérer les particularités culturelles des clients selon leur origine

Durée	3 jours soit 24 heures
Horaires	Sur mesure
Rythme	Sur mesure
Mode d'organisation pédagogique	Présentiel à distance
Lieu de formation	En ligne (visioconférence)
Dernière mise à jour	04/05/2022
Date de création	10/02/2020

## Public visé et prérequis

**Public :** Salariés de la restauration et de l'hôtellerie

**Prérequis :** Savoir lire et écrire.

Pas de connaissance linguistique demandée. Une évaluation initiale sous forme d'un entretien téléphonique de 10 minutes et d'une évaluation écrite précède le début de la formation afin de déterminer :

- Le niveau de l'apprenant
- Son besoin spécifique en fonction de son poste de travail
- Le rythme qui lui convient

Pour toute situation de handicap, nous vous invitons à prendre contact avec nous pour la mise en œuvre des meilleures conditions de formation possible.

## Programme général de la formation

### 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 • Effectuer un accueil du client en face à face ou au téléphone
- Maîtriser les expressions nécessaires à la tenue d'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

- Maîtriser l'approche des sujets extra-professionnels.
- Acquérir les connaissances culturelles de base pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers (règles de politesse, conventions de prise de parole...)
- Être en capacité de conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

**Moyens pédagogiques :** un support de cours et remis aux stagiaires afin de suivre la formation. Ce support retrace les points essentiels de la formation.

**Moyens techniques :** Un ordinateur connecté à internet (connexion mini = 4G) avec l'outil zoom installé et configuré (micro et son opérationnels).

**Moyens d'encadrement :** Formateur certifié et/ou ayant au moins 7 années d'expérience dans l'enseignement de l'Anglais.

## Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

**Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.

**Appréciation des résultats :** Travaux pratiques en cours de formation afin de s'assurer de la bonne compréhension et mise en pratique. Un questionnaire de satisfaction est envoyé en fin de formation au stagiaire. Un autre est envoyé en fin de formation à l'entreprise employeur du stagiaire. Une évaluation orale entre le formateur et le stagiaire est faite en fin de formation pour attester du niveau de connaissances acquis individuellement. Une attestation de fin de formation individuelle est remise à chaque stagiaire à la fin du stage.

## Contact

Pour prendre contact avec CELANEO au sujet de cette formation, vous pouvez joindre Nicolas ROLLAND :

- Par téléphone : 06 50 11 36 56
- Par email : [nicolas.rolland@celaneo.com](mailto:nicolas.rolland@celaneo.com)