

## Anglais de l'hôtellerie

### Objectifs

**Anglais général** : Gagner en confiance lors des contacts avec des anglophones - Etre à l'aise pour intervenir dans une conversation

Eliminer la plupart des fautes grammaticales - Elargir le vocabulaire et acquérir des expressions types

**Anglais professionnel** Communiquer en contexte professionnel (thermes spécifiques...)

Rédiger, comprendre des courriers professionnels (devis...), des e-mails

Séances de 1h30 à 2h individuel

Séances de 3h en groupe

(1,2 ou 3 fois/semaine)

### Contenu (modulable)

#### REMISE A NIVEAU (6 H)

- les temps les plus usuels en anglais :
  - présent simple/present continuous
  - past simple/ past continuous
  - present perfect
  - le futur, le conditionnel
- les formes « comparatifs » et « superlatifs »
- les prépositions
- la construction de phrases affirmatives, négatives et interrogatives.
- les chiffres, les dates, l'alphabet

#### ACQUERIR ET/OU PERFECTIONNER UN VOCABULAIRE PROFESSIONNEL : L'anglais en face à face (reception, checking-in and out) (5h)

- Gérer les situations d'accueil,
- Savoir décrire son hôtel, sa zone géographique, ses prestations, ses services, les tarifs, les divers types de chambres,
- Orienter les visiteurs dans l'hôtel
- Renseigner sur le tourisme et la gastronomie
- Expliquer une facture, un remboursement...
- Gérer les réclamations

#### L'anglais au téléphone (phone calls) (4h)

- Comprendre, se faire comprendre, savoir répondre, savoir faire patienter, épeler un nom
- Réclamations
- Vocabulaire de mise en attente, de demande de réservations,...

#### Restauration (4 h)

- Aiguiller sur un restaurant
- Parler des spécialités locales
- Accueillir le visiteur et l'installer
  - Expliquer le menu
  - Prendre les commandes
  - Connaître les formules de politesse

#### Traiter des réclamations, des urgences (complaints, urgencies) (4 h)

- Fiches de vocabulaire spécifique (santé, dépannage voiture, perte de papiers, vols)

#### Public

Réceptionnistes, gérants, personnel du restaurant, ou toute personne qui travaille dans l'industrie hôtelière - quel que soit le niveau de langue.

**Effectif** : 8 stagiaires maxi

- Changer de chambre, déloger un client, lui expliquer pourquoi

#### Les documents administratifs (1h) :

- Courriers et courriels...
- Devis,
- Commandes...

#### Approche pédagogique & Evaluation

**Pédagogie active et inductive** : découverte, mise en situation, expérimentation, observation, élaboration et appropriation de compétences, transfert dans son activité professionnelle, Interactivité de conversation

- Interactivité de conversation
- Jeux de rôle (pédagogie dynamique et ludique)
- Vidéo
- Articles de magazines anglophones : domaine juridique, social et personnel
- Documents professionnels (selon les attentes des stagiaires)
- Outils visuels (ordinateur, vidéo projecteur, lecteur CD/MP3...), paper board.
- Exercices pratiques.
- Supports de cours remis à chaque stagiaire au cours de la formation

#### Evaluation

**En amont**, une évaluation par téléphone ou en face-à-face sera réalisée pour connaître votre niveau d'anglais

#### Au terme de la session :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s)
- un entretien téléphonique à l'initiative du salarié ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/des stagiaire(s) 3 à 6 mois après la formation

#### Attestation de formation

#### Pré-requis

Aucun

#### Intervenant

Consultant en langue anglaise (natif ou bilingue)

#### Durée

24h (modulable)

#### Référence

ANGLHOTELLERIE-001  
Présentiel – A distance  
(Individuel – groupe)

**Délai d'accès** : 3 semaines avant le démarrage de la formation