

LAN-04

ANGLAIS DES AFFAIRES EN HOTELLERIE - RESTAURATION : ACQUERIR UN NIVEAU SUFFISANT POUR COMMUNIQUER PAR ECRIT ET ORAL DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :

- Maîtriser la communication en présentiel
- Savoir gérer la communication informelle
- Maîtriser les échanges professionnels par téléphone
- Maîtriser les écrits en anglais

CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Audit préalable ayant pour objectifs :**
 - ✓ D'identifier les besoins linguistiques du stagiaire
 - ✓ D'établir un parcours de formation en temps réel
 - ✓ D'établir un diagnostic écrit et oral complet
 - ✓ D'analyser le profil et les objectifs du participant
 - ✓ De valider les points clés du contenu pédagogique
- **La communication en présentiel (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
 - ✓ Savoir répondre aux questions
 - ✓ Reformuler pour valider la compréhension
 - ✓ Mettre en place des automatismes de langage
- **Savoir gérer la communication informelle**
 - ✓ Aborder des sujets extra-professionnels
 - ✓ Être à l'aise pour mener une conversation décontractée
 - ✓ Savoir gérer un repas d'affaires en anglais
 - ✓ Connaître la notion d'interculturalité

- **Les échanges professionnels par téléphone**
 - ✓ Les expressions types pour le téléphone : faire préciser l'identité de l'interlocuteur, 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 des litiges

Introduction au vocabulaire des affaires

- ✓ Financier
 - ✓ Juridique
 - ✓ Bancaire
 - ✓ Administratif
- **Trucs et astuces**
 - ✓ Comment agir quand on ne comprend pas
 - ✓ Avec un accent particulier sur la prononciation et l'intonation dans la phrase
 - **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, etc.
 - ✓ CV et lettre de motivation

PUBLIC CIBLE :

Toute personne ayant des notions de base en anglais, souhaitant acquérir un niveau suffisant pour communiquer en anglais dans des situations d'échanges internationaux.

DUREE DE LA FORMATION :

3 Jours (24 heures)

ANIMATEUR :

Formateur spécialisé