

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 :

- Maitriser la communication en présentiel
- Savoir gérer la communication informelle
- Maitriser les échanges professionnels par téléphone
- Maitriser 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