

## LAN-08

# PROFESSIONNEL DU TOURISME : AFFINER SA COMMUNICATION CLIENTELE EN ANGLAIS

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

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

- Maîtriser le vocabulaire propre au secteur du tourisme ou de l'hôtellerie
- Développer son aisance dans la communication avec des clients de son établissement
- Gérer les plaintes et les réclamations de clients étrangers
- Développer son niveau de compréhension en anglais à l'oral et à l'écrit

## CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :

- **Introduction à la formation anglais du tourisme : Histoire du tourisme**
  - ✓ Synthèse sur le vocabulaire de l'histoire du tourisme
  - ✓ Maîtriser le vocabulaire propre à la géographie du tourisme
  - ✓ Savoir présenter les caractéristiques de différentes cultures
  - ✓ Décrire et présenter des lieux d'intérêt touristique à des clients
  - ✓ Développer son expression orale et écrite sur différents types de vacances
- **Maîtriser le vocabulaire lié à différents métiers du tourisme**
  - ✓ Développer son aisance rédactionnelle et orale sur les sujets suivants :
    - Les musées et l'histoire
    - La gastronomie
    - Les tours opératoires
    - Les voyages d'affaires
    - Le tourisme et l'environnement
- **Maîtriser le vocabulaire du service touristique pour son activité**
  - ✓ Savoir s'exprimer et maîtriser le vocabulaire propre au voyage :
    - En avion
    - En train
    - En bateau
  - ✓ Savoir comment louer une voiture pour sa clientèle
  - ✓ Apporter son assistance à un client et lui proposer une assurance

- ✓ Présenter un hôtel auprès d'un membre de sa clientèle
- ✓ Appréhender la gestion des plaintes face à un client mécontent
- ✓ Maîtriser le vocabulaire technique des différents équipements d'un hôtel

### **PUBLIC CIBLE :**

- Personnel d'accueil
- Personnel d'étages
- Managers
- Agents de voyage

### **DUREE DE LA FORMATION :**

03 Jours (24 heures)

### **ANIMATEUR :**

Formateur spécialisé