

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