



Anglais Accueil dans le tourisme (1^{er} niveau)

PUBLIC

Personnels de camping (agents techniques, entretien et bar/cuisine), propriétaires/gérants de chambres d'hôtes/gîtes, personnels de lieux d'activités de loisirs.

Niveau : élémentaire– A1/A1+

Groupes de 3 participants minimum

OBJECTIFS

Gérer le 1^{er} accueil et l'encadrement de visiteurs anglophones sur site.

Pouvoir prendre un appel avec informations ou demandes de réservation

Pouvoir assurer la 1^{ère} communication avec des étrangers et donner une image positive de l'entreprise

Répondre aux questions simples des clients du camping

DÉROULEMENT PÉDAGOGIQUE

CCI –Sites de Sens ou Auxerre

Formule semi-intensive en groupe

Mises en situations concrètes et ateliers par thèmes

Travail personnel nécessaire à la progression

Axe principal : la prise de parole

PROGRAMME DU STAGE

Remettre à niveau la grammaire utile et le vocabulaire courant

Alphabet et épeler (noms, emails, adresses)

Chiffres, nombres, numéros, codes

Grammaire utile et structure des phrases

Les verbes d'action utiles et les temps simples

Adjectifs et noms - Les objets du quotidien

Les dimensions, tailles, capacités, spécificités

Fréquence et expressions de temps

L'heure, les horaires

Les lieux

Food and drink

Descriptions, étapes, positionnements, directions

Accueil physique et communication

Relations de civilité

Demander de suivre, proposer d'attendre, proposer une boisson

Présenter et expliquer

Donner des instructions

Répondre à des demandes simples en fonction du lieu de travail

La téléphonie

Identifier les appelants

Prendre un message, des informations, une réservation

Faire patienter et expliquer

DURÉE: 18 heures

6 séances de 3 heures d'octobre à décembre 2016

(Calendrier fixé en fonction des participants)

Prix : 396 € par stagiaire nets de taxe