

Programme général de formation 2023 Anglais pour l'hôtellerie, la restauration et le tourisme



1. Prérequis Aucun prérequis. Cependant, s'agissant d'une formation sur mesure, l'inscription est validée et le programme adapté est fourni après le positionnement de l'apprenant (analyse de besoins et test de niveau).

2. Objectifs pédagogiques

Fluency Formation a créé cette formation pratique et ciblée pour aider les employés en hôtellerie-restauration à communiquer avec plus d'aisance avec leurs clients. De l'arrivée jusqu'au service après-vente, nous accompagnons les acteurs du secteur pour qu'ils puissent fournir un service irréprochable en anglais.

Ainsi vous garderez votre établissement en haut des sites d'avis grâce à votre équipe multilingue au top !

Les objectifs sont simples. A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- * Echanger de façon plus aisée avec un interlocuteur en anglais
- * Comprendre plus facilement des interlocuteurs dans des contextes différents, avec des accents et débits variés
- * Appliquer les structures grammaticales appropriées à la tâche effectuée
- * S'exprimer avec un vocabulaire ciblé, pertinent à sa spécificité métier

Notre équipe de formateurs de langue maternelle, diplômés, pédagogues et motivants, privilégie l'entraînement à l'oral et les exercices pratiques et ludiques. Les thèmes de grammaire et de vocabulaire sont présentés de façon pertinente au métier du participant.

3. Public visé Tous publics

4. Durée Des modules de 10 à 120 heures selon le positionnement

5. Modalités Cours en individuel

- * En visioconférence
- * En centre à côté du Roissy-pôle : Aéronef, 5 rue de Copenhague, Tremblay-en-France
- * En centre dans le Beauvaisis : 11 rue des Ecoles, Crèvecœur le Grand

Les cours en face à face peuvent être consolidés par un programme individualisé en e-learning

6. Dates Entrées et sorties permanentes

7. Contenu détaillé

a. La communication

Le vocabulaire est exposé en visio et consolidé par le bénéficiaire entre les cours par le biais de devoirs classiques ou de cours en e-learning.

Le contenu est défini à partir des résultats du positionnement et pourra contenir des éléments tels que :

1 - Maîtriser l'anglais de son métier

- * Gérer les réservations : prendre, confirmer une réservation, gérer les requêtes spécifiques
- * Donner des renseignements sur l'hôtel ou le restaurant, sa capacité, ses services ou spécialités
- * En restauration : Présenter une carte, les vins, conseiller le client, gérer les régimes alimentaires spécifiques
- * Accueillir, orienter un client, le faire visiter une chambre ou les lieux ou l'accompagner à sa table
- * Donner des directions pour atteindre les lieux, pour visiter des sites touristiques, fournir des renseignements
- * Gérer des réclamations
- * Gérer les paiements
- * Communication générale : s'assurer de la satisfaction cliente, fidéliser sa clientèle, échanger avec des clients plus ou moins réguliers
- * Gérer les avis sur les réseaux sociaux

2 - S'adapter à chaque situation (dans le cas d'un perfectionnement)

- * Adapter sa façon de communiquer au contexte culturel de son interlocuteur

3 - Se préparer à l'examen d'anglais

- * Présentation de conseils pour passer le test dans les meilleures conditions
- * Présentation des différentes parties et les compétences évaluées, conseils sur la gestion du temps, les « pièges », le stress face au test
- *

b. Le vocabulaire

Le vocabulaire est exposé en cours et consolidé par le biais de devoirs classiques ou de cours en e-learning. Un accent particulier peut être mis sur les thèmes suivants, selon les besoins du participant :

Activités quotidiennes au travail, Activités de l'entreprise, Affaires générales, Divertissements, Hébergement, Marketing, Réceptions et repas, Ressources Humaines, Voyage

c. La grammaire

Les points de grammaire sont présentés de façon contextuelle et pertinente au domaine professionnel du participant. Les thèmes seront consolidés par le biais d'exercices de devoirs classiques et par le site e-learning.

d. La préparation à l'évaluation

La préparation au test se fait par le biais d'exercices avec le formateur et en travail personnel (devoir classiques, entraînement en ligne si le programme e-learning est retenu).

- ✱ Présentation de conseils pour passer le test dans les meilleures conditions, dont comment aborder les différentes parties, éviter de pièges éventuels
- ✱ Conseils pour chercher activement des occasions de pratiquer la langue en dehors des cours pour mettre toutes les chances de réussite à son côté, et s'assurer un apprentissage avec des résultats durables.

8. Moyens techniques et pédagogiques

a. Une série d'exercices alternant la théorie et la pratique

Compétence	Formation présentielle	Travail personnel / FOAD
Expression à l'oral	Jeux de rôle, mises en situation, discussion	Exercices d'enregistrement à l'oral
Expression écrite	Mises en situation, rédaction de correspondances, exercices d'application	Textes à rédiger, textes à trous, QCM
Compréhension orale	Exercices d'écoute, discussions	Exercices d'écoute : Sens général, compréhension détaillée
Compréhension écrite	Exercices utilisant des supports d'origine authentique et pédagogique	Exercices, articles
Révision / consolidation de structures grammaticales	Présentation contextuelle, exercices d'application, mises en situation	Présentation par vidéo, fiches grammaticales, exercices d'application, jeux
Révision / consolidation de thèmes lexiques	Présentation contextuelle, exercices d'application, mises en situation	Exercices, tests, jeux

b. Supports de cours

- ✱ Supports adaptés au bénéficiaire : Créés en interne, fournis par des éditeurs pédagogiques, ou adaptés de sources authentiques
- ✱ Supports fournis par le bénéficiaire : Présentations, communications écrites
- ✱ Dans le cas du e-learning : Macmillan English Campus

Modalités pédagogiques innovantes (cours en présentiel à Roissy)

Partenaires de Paris CDG Alliance à Roissy-en-France, nous ajoutons une dimension innovante à notre enseignement avec les outils du **L Lab**. Nous pouvons ainsi intégrer des séances de réalité virtuelle et de tournage de vidéo à nos formations. Ces outils pédagogiques apportent une réelle valeur ajoutée au programme, permettant à nos stagiaires de vivre la langue dans des contextes variés, tout en restant en lien avec leurs objectifs !



9. Encadrement de la formation

Un formateur attitré pour les séances en visio / présentiel, et si l'apprenant le souhaite, un deuxième formateur peut être affecté pour changer d'accent, approche, parcours culturel

a. Moyens d'encadrement FOAD (dans le cas du supplément e-learning)

Un livret d'accueil est fourni au bénéficiaire en début de stage contenant :

- ✱ Les coordonnées du formateur, un résumé des objectifs et modalités
- ✱ Un rappel des fonctionnalités et du mode d'emploi du site
- ✱ Les coordonnées de la responsable de l'organisme (téléphone et e-mail) pour des questions techniques
- ✱ Des conseils plus généraux pour optimiser sa formation

Le rôle de la responsable de l'organisme de formation :

- ✱ Test de niveau, analyse de besoins, proposition de programme adapté
- ✱ Envoi des codes de connexion, du livret d'accueil
- ✱ Mise en place du programme de cours
- ✱ Extraction de données de temps de connexion et communication aux formateurs et au financeur

Le rôle du formateur :

- ✱ Suivi de l'assiduité du stagiaire sur le site
- ✱ Attribution d'exercices de consolidation selon les points abordés en présentiel
- ✱ Suivi des notes du stagiaire, identification de thèmes nécessitant un renforcement
- ✱ Point avec le stagiaire sur les travaux effectués, les difficultés rencontrées, les notes obtenues

b. Assistance technique FOAD

Le premier point de contact est le formateur et / ou la responsable de l'organisme, dont les coordonnées des deux figurent dans le livret d'accueil. L'organisme s'engage à fournir une réponse sous 24 heures ouvrées. Par son expérience avec le site la responsable est capable de proposer une solution pour toutes les questions courantes, et dispose d'un contact personnalisé avec un techno-commercial dédié chez Macmillan English Campus (téléphone ou mail) en cas de problème d'ordre technique.



Certifications proposées :
TOEIC® (tous financements)*
CLOE (tous financements)*
BEST (hors CPF)
PIPPLET (hors CPF)

10. Moyens d'évaluation, mise en œuvre et suivi

- ✳ Evaluation : exercices, quizz en contrôle continu, certification à la fin
- ✳ Feuille d'émargement + relevé de connexion
- ✳ Attestation de présence remise en fin de formation

La certification de fin de formation sera sélectionnée en fonction des résultats de l'analyse de besoins, ou du choix exprimé par le donneur d'ordre ou le bénéficiaire.

*Pour une formation CPF tout résultat à partir du niveau A2 est considéré comme certifiable. En-dessous (niveau A1) une attestation de passage est délivrée.

3

Des doutes sur la certification à choisir ? Nous sommes disponibles pour répondre à toute question !

11. Contact pédagogique ou administratif

Kate Roussel, gérante de l'organisme de formation

06 12 84 12 03

Kate.roussel@fluencyformation.com

12. Tarif

Dans le cadre d'une formation CPF le tarif est communiqué pour chaque action de formation. Une vue globale de nos actions et leurs tarifs est disponible sur notre site web : fluencyformation.com

Pour tout autre financement le tarif est communiqué dans un devis personnalisé.

Merci de nous contacter pour une étude de vos besoins et une proposition adaptée.

13. Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Dans le cadre de notre politique d'inclusion, un questionnaire handicap fait partie du processus d'inscription. Nous pouvons proposer des aménagements adaptés à la situation d'un apprenant en situation d'handicap.

Référente pour tout renseignement sur l'aménagement et l'orientation des personnes en situation d'handicap :

Kate Roussel, gérante de l'organisme de formation

06 12 84 12 03

Kate.roussel@fluencyformation.com

14. Modalités et délais d'accès : Comment procéder à l'inscription ?

Merci de nous contacter pour le positionnement : analyse de besoins et test de niveau.

Nous enverrons ensuite le programme adapté, basé sur les résultats. Pour un financement CPF, nous transmettrons un lien pour l'inscription sur le site moncompteformation.gouv.fr. Pour tout autre financement, ou co-construction CPF, nous enverrons un devis à l'entreprise et, si besoin, proposons un accompagnement pour la demande de prise en charge.

L'inscription est validée par l'organisme à la réception de la demande via moncompteformation, du bon pour accord, ou de la confirmation de prise en charge.

Pour toute question
ou
demande d'inscription

kate.roussel@fluencyformation.com
06 12 84 12 03



Merci de noter que l'entrée en formation est conforme au délai de rétractation prescrit par moncompteformation (14 jours ouvrables à la suite de la validation du dossier par l'organisme).

Cette inscription vaut acceptation du programme adapté. Néanmoins des modifications peuvent y être apportées pendant la formation si le stagiaire et le formateur les perçoivent comme une valeur ajoutée.