

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



Prérequis

Pour les parcours CPF, un niveau A1 minimum est recommandé.

Pour les formations en entreprise, le niveau est évalué lors du positionnement.

Chaque parcours débute par une analyse des besoins et un test de niveau, permettant de proposer un programme personnalisé, adapté aux objectifs du participant.

Objectifs pédagogiques

Cette formation s'adresse aux professionnels de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme souhaitant **gagner en aisance et en efficacité en anglais dans leur relation client**.

Elle permet de communiquer avec plus de fluidité avec une clientèle internationale, d'offrir un service de qualité et de gérer les situations du quotidien avec plus de confiance.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Échanger avec des clients en anglais dans un contexte professionnel
- Comprendre des interlocuteurs dans des situations variées
- Présenter son établissement, ses services ou ses produits
- Utiliser un vocabulaire adapté à son activité

La progression est adaptée au rythme et aux objectifs du participant.

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.

Public visé

Professionnels de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme souhaitant renforcer leur aisance en anglais dans un contexte professionnel, notamment en contact avec une clientèle internationale.

Durée

Des modules de 10 à 60 heures selon le positionnement

Modalités

La formation est proposée en individuel, en visioconférence ou en présentiel, selon les préférences du participant.

Un parcours e-learning peut compléter les séances afin de renforcer les acquis entre les cours.

Les entrées et sorties sont possibles tout au long de l'année.

Contenu de la formation

Le contenu est défini à partir du positionnement initial et évolue tout au long du parcours afin de rester en adéquation avec les besoins du participant.

1. Communication professionnelle

Le participant développe sa capacité à interagir en anglais dans des situations professionnelles variées : accueil, échanges en face à face, téléphone ou visioconférence.

Il apprend à communiquer avec des clients internationaux, à poser des questions, à reformuler et à réagir avec pertinence dans les situations du quotidien.

La formation permet également de :

- gérer des échanges écrits simples (emails, confirmations, réponses clients)
- communiquer avec des collègues, partenaires ou fournisseurs
- gagner en aisance dans les échanges informels avec les clients

2. Anglais du métier : hôtellerie, restauration et tourisme

La formation cible les situations concrètes du secteur.

Le participant apprend à :

- accueillir et orienter un client
- gérer des réservations et des demandes spécifiques
- présenter un établissement, une carte ou des services
- conseiller un client (plats, boissons, activités)
- gérer des situations délicates (réclamations, demandes particulières)
- fournir des informations touristiques et donner des directions

3. Adaptation aux situations professionnelles et interculturelles

Le participant apprend à adapter sa communication en fonction du contexte et de ses interlocuteurs.

La formation permet notamment de :

- ajuster son niveau de langue selon le client
- communiquer avec plus de fluidité dans un environnement international
- développer des réflexes pour utiliser l'anglais au quotidien
- interagir avec naturel dans des situations formelles et informelles

4. Préparation à l'évaluation (si applicable)

Si une certification est prévue, une préparation spécifique est intégrée au parcours.

Le participant est accompagné pour :

- comprendre le format de l'évaluation
- structurer ses réponses
- se préparer dans des conditions proches de l'examen

Approche pédagogique

La formation privilégie une approche communicative et concrète, centrée sur les besoins du participant. Une place importante est accordée à l'expression orale et aux mises en situation.

Le vocabulaire et la grammaire sont travaillés en lien direct avec l'activité professionnelle, à partir de situations réelles.

Les séances alternent échanges, mises en situation, jeux de rôle et exercices pratiques, afin de favoriser une utilisation naturelle et efficace de la langue.

Des supports variés (documents authentiques, supports pédagogiques, e-learning) viennent compléter l'apprentissage.

Encadrement et accompagnement

Un formateur dédié accompagne le participant tout au long de la formation.

Un suivi régulier permet d'ajuster le contenu et de garantir une progression cohérente.

En cas de recours au e-learning, un accompagnement et une assistance technique sont proposés.

Évaluation et validation

Un positionnement initial permet de définir les objectifs et le programme.

Les progrès sont évalués tout au long de la formation à travers des exercices, des mises en situation et des échanges.

Le suivi de l'assiduité est assuré (feuilles d'émargement, relevés de connexion).

La validation des acquis peut prendre la forme d'un test interne ou d'une certification, choisie en fonction du projet du participant.

Financement et tarifs

Dans le cadre du CPF, les tarifs sont définis pour chaque action de formation.

Pour les autres financements, un devis personnalisé est proposé.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous accordons une attention particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Des aménagements peuvent être proposés en fonction de vos besoins, après étude de votre demande lors de l'inscription.

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

Kate Roussel, gérante de l'organisme de formation

06 12 84 12 03

Kate.roussel@fluencyformation.com

Modalités et délais d'accès

Après un échange et un test de positionnement, un programme personnalisé est proposé.

Pour un financement CPF, l'inscription s'effectue via la plateforme Mon Compte Formation.

Pour les autres financements, un accompagnement est proposé dans les démarches.

L'entrée en formation respecte un délai de rétractation de 14 jours ouvrés.

Contact

Kate Roussel, gérante de l'organisme de formation

06 12 84 12 03

Kate.roussel@fluencyformation.com