



Mise à jour déc. 2020

Anglais dans les Cafés, hôtels, restaurants ou dans toute autre langue étrangère

Durée 3 jours (21 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Parvenir à dialoguer et à renseigner des clients en toute circonstance

PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant se professionnaliser dans une langue étrangère

PRE-REQUIS

- Niveau B1 pré-intermédiaire minimum
- Audit préalable obligatoire

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur l'ensemble de nos formations. Aussi si vous rencontrez une quelconque difficulté nous vous remercions de contacter directement Stéphanie BIGNAN au 02 90 01 32 10 ou par mail à qualite@g2si.fr

Programme de formation

Promouvoir son entreprise

- Maîtriser le vocabulaire spécifique à son métier, son poste, ses tâches, ses prestations, son établissement
- Savoir parler de ses services, ses prestations, son établissement

Prendre contact / Relation clientèle

- Accueillir un client
- Se renseigner sur un client
- Savoir renseigner un client, le guider dans l'espace et dans le temps
- Installer, servir et remercier un client

Communication commerciale

- Prendre, modifier, annuler une commande/une réservation
- Expliquer une facture
- Faire payer le client
- Maîtriser parfaitement les chiffres, la date et l'heure
- S'adapter aux codes et habitudes des clients étrangers
- Gérer un conflit ou une situation difficile

Son menu, sa carte, ses services

- Traduire et expliquer son menu, sa carte, ses prestations de services
- Expliquer les ingrédients, les produits, les valeurs ajoutées