

ANGLAIS INTERMEDIAIRE

Pré requis	: Avoir suivi la formation « Anglais Débutant » ou avoir un niveau équivalent. Test écrit ou oral
Durée	: 40 heures
Public visé	: Personnel travaillant en Hôtellerie, Restauration, Tourisme Toutes personnes travaillant auprès de la clientèle étrangère ou désireuses de perfectionner son anglais
Modalité formation	: Présentiel

OBJECTIFS

- Acquérir les outils linguistiques indispensables pour accueillir au mieux les clients anglophones
- Comprendre les attentes du client et lui proposer, en anglais, un produit adapté à ses besoins.

CONTENU DU PROGRAMME

Accueillir le client en Anglais:

- Les formules de politesse relatives à l'accueil du client
- Savoir se présenter, présenter son commerce, son activité
- Techniques pour introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur
- Phrases types en fonction des situations les plus courantes

Prendre en charge le client :

- Réussir la prise de contact et mettre à l'aise le client
- Comment tenir une discussion, comprendre, se faire comprendre aisément
- Questionner pour identifier le besoin : aspect grammatical, questions types
- Reformuler en anglais : vérifier votre compréhension des attentes
- Connaître ses produits : terminologie spécifique
- Traduire une caractéristique du produit en avantage client
- Répondre aux objections
- Finalisation de vente ou autre négociations : annoncer un prix, moyens de paiement, garanties...
- Saluer et remercier le client

Expression orale :

- Exercices de mise en situation dialoguée
- Perfectionnement à la fluidité de la langue : exercices de prononciation et intonation

MODALITES PEDAGOGIQUE

Pédagogie interactive :

- **Exposé théorique :**
 - Présentation théorique
- **Cas pratiques :**
 - Echanges interactifs entre stagiaires et formateur
 - Jeux de rôle
 - Etude de cas

Tournez la page svp →

RÔLE DU FORMATEUR

Tous nos formateurs sont diplômés et spécialisés dans la formation professionnelle pour adultes.

- Propose un apport théorique et pratique
- S'adapte à la typologie du groupe (Attentes, motivations...)
- Mise en situation

Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel de chaque participant, elle évolue en fonction des besoins et des attentes de chacun.

MATERIEL UTILISE

- Fiches et/ou fichiers
- Vidéo ou rétroprojecteur
- Supports de cours

DOCUMENTS REMIS AUX PARTICIPANTS

- Moyens à disposition de l'apprenant
- Règlement Intérieur en début de session
- Descriptif détaillé de l'Actions de Formation
- Documents distribués tout le long de la formation
- Attestation de Formation à l'issue de la formation

NATURE DES TRAVAUX DEMANDES

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas
- Mise en situation

METHODE D'EVALUATION

- **Auto Evaluations et évaluations de l'action :**
 - Évaluation des connaissances en début de session
 - Exercices pratiques en cours de session
 - Evaluation en fonction des exercices pratiqués en fin de session

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF

- Evaluation en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité
 - Evaluation par les participants de l'atteinte des objectifs de la formation et de l'animation