



FORM'ACTION

Formez-vous à la réussite

Organisme de formation et de conseil

Tél. 06.78.92.69.83 / Mail : formaction.corse@gmail.com

www.formactioncorse.com

FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE « L'ANGLAIS POUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL D'UNE CLIENTELE ETRANGERE »

Public concerné

Toute personne qui souhaite améliorer sa qualité de service en anglais

Prérequis

Niveau B1 - référentiel CECRL
(Niveau V - anglais scolaire)

Nombre de stagiaires

De 5 à 8

Durée de la formation

20 X 1h30, en classes virtuelles

(non présentiel-synchrone : présence du formateur en ligne)

Calendrier de réalisation

A convenir avec les entreprises

Prix de la prestation

Frais pédagogiques : 25,00€/heure stagiaire, 750,00€ (exonéré de TVA)

- Salarié : Faire une demande de prise en charge du coût de la formation auprès de votre OPCA.
- Indépendant : Faire une demande de financement à L'AGEFICE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Pouvoir accueillir le client en anglais pour un niveau de service optimal : les salutations, la conversation basique (small talk), la confirmation de la réservation, l'installation du client
- Comprendre les demandes spécifiques du client et pouvoir y répondre
- Proposer une alternative en cas d'absence de prestation, de réclamation ou de communication difficile avec le client (parler plus fort, plus lentement, etc.)
- Maîtriser les chiffres (dates, heures, numéros de CB, etc.), les lettres (épeler un nom, une adresse mail, un code Wi-Fi, etc.)
- Connaître le rôle des temps grammaticaux dans la conversation professionnelle et les notions telles que : décrire, se diriger, accepter, refuser, etc.

Programme pédagogique

- Séance n° 1 - 1h30 -

0 - En amont de la formation
Positionnement du stagiaire : « Questionnaire d'autoévaluation des connaissances et compétences » réalisé en ligne (transmis au formateur pour régulation de la formation)

1.1 - Accueil des stagiaires: modalités de fonctionnement de la « classe virtuelle » (en français puis en anglais), objectifs de la formation, les attentes des stagiaires	0h30
1.2 - Présentation des stagiaires et de leur établissement en anglais <ul style="list-style-type: none"> • Les stagiaires se présentent (nom, prénom, lieu de résidence, de naissance, situation familiale, etc.), • Les stagiaires donnent un bref aperçu de leur expérience professionnelle dans le secteur du tourisme, de l'Hôtellerie/Restauration ou du Commerce (Rappel sur le prétérit) • Correction orale collégiale 	1h00

- Séance n° 2 - 1h30 -

2.1 - Révision des acquis de la séance n° 1 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
2.2 - Le questionnaire de positionnement du stagiaire <ul style="list-style-type: none"> • Correction collégiale : le formateur formule les questions du « Questionnaire de positionnement », les stagiaires y répondent à tour de rôle individuellement et le formateur valide ou corrige avec le groupe les réponses données 	1h00

- Séance n° 3 - 1h30 -

3.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 2 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
3.2 - Présentation et introduction à l'utilisation du « Carnet de bord de l'accueil » <ul style="list-style-type: none"> • Le « Carnet de bord de l'accueil » est un support pédagogique qui est progressivement complété par le stagiaire, il recense les diverses thématiques de « l'Accueil » • Les formules de politesse (Greetings) <ul style="list-style-type: none"> → Répondre à une demande spécifique du client, savoir proposer une alternative → Traiter les réclamations • Cas pratiques : Formules de politesse et salutations 	1h00

- Séance n° 4 - 1h30 -	
4.1 Révision et consolidation des acquis de la séance n° 3 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises Consigne : développer les réponses dans les formules commerciales et développer le vocabulaire spécifique adapté aux divers types d'activité des stagiaires : hôtels, restaurants, points d'accueil touristiques, etc. 	1h00
4.2 - Les lettres <ul style="list-style-type: none"> • Savoir épeler son nom, le nom du client, une adresse mail, un site internet, etc. • L'alphabet international (A for Alpha, B for Bravo, etc.) 	0h30
- Séance 5 - 1h30 -	
5.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 4 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises Dictées de lettres, de mots 	0h15
5.2 - Les chiffres (1) <ul style="list-style-type: none"> • Les chiffres appliqués aux dates, heures, numéros de téléphone, prix, numéros de chambre, numéros de CB, etc. • Test d'évaluation papier des connaissances 	1h15
- Séance 6 - 1h30 -	
6.1 - La conversation usuelle (small talk) <ul style="list-style-type: none"> • Exercices écrits puis mise en application pratique par le Jeu de rôle : premier contact avec le client, les présentations, le temps qu'il fait, la demande de réservation, etc. 	1h30

- Séance 7 - 1h30 -	
7.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 6 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
7.2- Les temps appliqués aux situations commerciales (1) <ul style="list-style-type: none"> • Présent simple et présent continu • Passé simple (utilisation de fiches pratiques) 	1h00

- Séance 8 - 1h30 -

8.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 7 <ul style="list-style-type: none">• Test d'évaluation oral des connaissances acquises	0h30
8.2 - L'accueil téléphonique en anglais (1) <ul style="list-style-type: none">• Les formules commerciales : « En quoi puis-je vous être utile », « bien sûr », « je vois », « je vous passe ma collègue », « je vous mets en attente », etc.• Amener le client à répéter/ reformuler/ confirmer/ rappeler/ renvoyer un e-mail (en cas d'obstacle à la compréhension)• Se présenter, présenter son établissement et l'objet de son appel	1h00

- Séance 9 - 1h30 -

9.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 8 <ul style="list-style-type: none">• Test d'évaluation oral des connaissances acquises	0h30
9.2 - L'accueil téléphonique en anglais (2) <ul style="list-style-type: none">• Jeux de rôles avec utilisation de téléphones portables• Visualisation et écoute de tutoriels relatifs à la conversation téléphonique en anglais	1h00

- Séance 10 - 1h30 -

10.1 - Comprendre le discours du client <ul style="list-style-type: none">• Savoir comprendre des discours plus élaborés, des situations moins courantes, du vocabulaire plus littéraire ou plus technique• Utilisation des parties 1, 2, 3 et 4 du TOEIC (écoute collective avec grilles de réponses à renseigner individuellement)	1h30
--	-------------

- Séance n° 11 - 1h30 -

11.1 - Savoir diriger le client (expliquer où se trouvent les commodités de l'hôtel et où se trouvent les centres d'intérêt de la région) <ul style="list-style-type: none">• Au sein de l'établissement• A l'extérieur• Jeux de rôles personnalisés selon la configuration et le lieu de leur établissement	1h30
---	-------------

- Séance n° 12 - 1h30 -	
12.1 - Révision des acquis de la séance n° 11 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
12.2 - Le vocabulaire spécifique à chaque secteur d'activité <ul style="list-style-type: none"> • En fonction de l'environnement professionnel de chaque stagiaire (quel type de commerce, d'établissement) 	1h00
- Séance n° 13 - 1h30 -	
13.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 12 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
13.2 - L'autonomie dans la production orale (le jeu de rôle) A ce stade de la formation, les stagiaires ne devraient plus avoir besoin du « Carnet de bord de l'accueil » et devraient pouvoir converser avec le client avec plus d'aisance dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> → Répondre à une demande spécifique du client, savoir proposer une alternative → Traiter les réclamations → Mais aussi « parler de la pluie et du beau temps » (conversation usuelle/small talk) 	1h00
- Séance n° 14 - 1h30 -	
14.1 Révision et consolidation des acquis de la séance n° 13 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
14.2 - Les temps appliqués aux situations commerciales (2) : <ul style="list-style-type: none"> • Le Present Perfect • Action commencée dans le passé mais étant toujours valable dans le présent (fiches pratiques) • Révisions des autres temps (tenses) de l'anglais 	1h00
- Séance 15 - 1h30 -	
15.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 14 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
15.2 - Les chiffres (2) <ul style="list-style-type: none"> • Révisions : divers exercices papier à réaliser individuellement avec correction collégiale et test oral d'évaluation des connaissances 	1h00

- Séance 16 - 1h30 -	
16.1 - Renseigner les clients sur les activités à faire dans votre région, les lieux à voir absolument : l'excellence dans le service <ul style="list-style-type: none"> • Face aux demandes de plus en plus exigeantes des clients, vous pouvez enfin assumer votre nouveau rôle d'office du tourisme en langue anglaise 	1h30

- Séance 17 - 1h30 -	
17.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 16 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
17.2 - La compréhension écrite - identifier la demande des clients <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de la partie 7 du TOEIC 	1h00

- Séance 18 - 1h30 -	
18.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 17 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
18.2 - Le traitement des e-mails Comment rédiger un e-mail standard dans le cas d'une : <ul style="list-style-type: none"> • Demande de renseignements • Demande de disponibilités • Réclamations • Incompréhension par téléphone • Confirmation de réservation/ de paiement etc... 	1h00

- Séance 19 - 1h30 -	
19.1 - Révision et consolidation des acquis de la séance n° 18 <ul style="list-style-type: none"> • Test d'évaluation oral des connaissances acquises 	0h30
19.2 - Révisions générales en préalables à l'évaluation de fin de stage <ul style="list-style-type: none"> • Révision de tous les points clés de la formation comme préparation à l'évaluation orale finale des connaissances : le formateur initie un petit échange en anglais avec chacun des stagiaires, propose ensuite une correction collégiale qui est l'opportunité d'une révision de certains des points essentiels de la formation 	1h00

- Séance 20 - 1h30 -	
20.1 - Evaluation globale de fin de formation <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire d'évaluation des connaissances en ligne avec correction collégiale • Test individuel d'évaluation orale finale des connaissances • Questionnaire en ligne d'évaluation de la formation à chaud 	1h30

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative : le formateur invite les stagiaires à s'exprimer, il favorise leurs interventions, l'apprenant s'approprie les savoirs et savoir-faire à travers leur expérimentation concrète

- **Format pédagogique** : « classe virtuelle » (non présentiel-synchrone), le formateur est présent en ligne pendant tout le temps de la classe
- **Plateforme de classe virtuelle** :
 - Possibilité d'un échange visuel et oral permanent entre les stagiaires et le formateur (webcam) et/ou tchat
 - Transmission de fichiers par téléchargement immédiat (fiches, textes, images, exercices, etc.)
 - Tableau blanc partagé pouvant être utilisé par le formateur et les stagiaires
- **Outils et Supports pédagogiques** :
 - Powerpoint pour l'animation de la formation (transmis au stagiaire à la fin de chaque séquence de formation)
 - Tests d'évaluation des connaissances en ligne
 - Cas pratiques et jeux de rôle
 - Utilisation du « Carnet de bord de l'accueil »
 - Utilisation des Fiches « Chiffres » et « Lettres »
 - Divers exercices papier transmis en téléchargement immédiat ou par mail préalablement à la séquence de formation
 - Manuel de tests TOEIC
- **Modalités techniques** :
 - Participation à la plateforme de classe virtuelle à partir d'un ordinateur équipé d'une webcam et connecté à Internet
 - Envoi par mail d'un rappel du rendez-vous virtuel (heures et date) et d'un code de connexion à la plateforme la veille de chacune des séquences de formation

MODALITES D'EVALUATION / VALIDATION

- Questionnaire fermé d'autoévaluation des connaissances et compétences en amont (positionnement) et à la fin de la formation (évaluation des connaissances acquises) et test d'évaluation orale finale des connaissances acquises
- Evaluation de la formation par le stagiaire : questionnaire en ligne à chaud et à froid (2 mois après la formation)
- Attestation de compétences remise au stagiaire

L'INTERVENANT

**Sophie PINA, English Now Formations
Formateur/Consultant en anglais**

- ✓ **Anglais dans le secteur de l'hôtellerie-restauration**
- ✓ **Anglais commercial**
- ✓ **Préparation au TOEIC**