

Allemand : Accueil tourisme hôtellerie restauration - Formation certifiante - Classe virtuelle

Langues -

En résumé

Certains de vos clients sont germanophones ? Vous souhaitez être efficace dans votre communication malgré les contraintes de la langue ? Vous souhaitez vous différencier de vos concurrents ? Formez-vous rapidement en 14 heures de formation sans quitter votre lieu de travail.

Durée : 14 heures :

4 demi-journées en classe virtuelle, (3h30 les lundis matin).

A l'issue de votre formation, vous pourrez valider la certification "CLOE ALLEMAND" inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences sous le n° 6436 et délivrée par CCI France depuis le 15/11/2023..

Cette offre est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur "[Mon Compte Formation](#)"

Objectifs :

Renforcer un lexique de base en lien à l'activité du tourisme hôtellerie-restauration.
Communiquer simplement avec des interlocuteurs de la langue cible.
Prendre confiance en soi et communiquer avec plus de spontanéité.

Prérequis :

Être de niveau A2 au test de positionnement en ligne sur <https://www.cciformation-grenoble.fr/formation/testez-votre-niveau-en-langues-gratuitement>

Participants :

Personnel permanent ou saisonnier de l'ensemble des acteurs de la chaîne du tourisme du Massif des Alpes : transporteur, restaurateur(trice), cafetier(ère), prestataire de loisirs, sportifs et culturels, guide accompagnateur(trice), commerçant(e), offices de tourisme, ...

Effectifs :

L'effectif maximum est de 8 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine des langues.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

490 €

Net de taxe par personne, hors certification

F4 ALLEMANDATHRCV 20-C22



4 sessions en
classe
virtuelle de
3h30, soit 14
heures (hors
certification)



CLOE



Eligible au CPF



Formation
certifiante



Formation à
distance



Classe
virtuelle

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter



Le contenu

1. Se présenter et présenter son établissement

Se présenter, parler de soi.

Répondre à des questions en relation à sa fonction.

Parler de la fonction de ses collègues.

Décrire son établissement

Les bâtiments et les installations.

Les jours et horaires d'ouverture.

Les coordonnées et contacts : adresse, téléphone, adresse courriel, site Internet, page Facebook.

2. Développer ses compétences d'accueil en face à face et au téléphone

Les mots et les expressions autour de l'accueil.

Demander les détails de la personne / du groupe : nom, prénom, adresse, téléphone, adresse courriel, ...

Prendre en charge une réservation : dates, horaires, types de produit, nombre de personnes, spécificités et particularités de l'établissement.

Gérer un client au téléphone : attente, prise de message, ...

Orienter un client dans son établissement.

3. Présenter son offre, ses produits

Restauration

Présenter les géométries de formule au menu.

Présenter un plat.

Décrire une boisson.

Prendre une commande.

Comprendre les demandes spécifiques en lien à des régimes spéciaux (végétarien, végétalien, sans gluten, ...).

Hôtellerie

Présenter les différents types de chambre, d'équipement.

Comprendre les requêtes spécifiques du client.

Proposer le petit déjeuner, présenter une offre spéciale.

Demander les moyens de paiement.

4. Gérer le départ d'un client

L'encaissement ou la remise des clefs

Parler des différents modes de paiement.

Gérer les paiements en totalité ou individuels.

Présenter le processus de l'utilisation d'un terminal de paiement.

La conversation de départ

Demander l'avis du client.

Utiliser les expressions de salutation.



Préparer la certification CLOE (option)

Approfondir ses connaissances de la langue écrite, notamment vocabulaire, grammaire, syntaxe, et expressions.

Développer ses capacités à comprendre des textes courts.

Répondre sans hésitation à des questions posées à l'oral.

Échanger des informations et entretenir un dialogue en situation courante, professionnelle ou spécifique à son métier.

Discuter sur un sujet de société ou une thématique professionnelle.



Méthodes, moyens et suivi

Formation axée sur la communication orale en situations professionnelles et quotidiennes

Exercices de compréhension écrite et orale.

Mise en pratique des acquis par jeux de rôle et simulations.

Supports audio et vidéo.

Cette formation se compose de

14 heures : 4 sessions de 3h30 en classe virtuelle les lundis matin.

Un accès gratuit de 3 mois à une plateforme de e-learning. Le travail en autonomie constitue la base de travail en intersessions. A chaque séance en face à face, un bilan des activités réalisées en autonomie sera réalisé avec le formateur. Le stagiaire aura accès pendant 3 mois à la plateforme E-FLEX suite à son premier cours en face à face.

Moyens techniques

Cette formation est organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS.

Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

Matériel requis

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Moyen d'appréciation de l'action

Pour les cours en face à face, le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Pour la séquence en e-learning, les exercices se présentent sous la forme de vidéos associées à des exercices de compréhension orale, des textes à trous, des mots croisés, des associations de phrases qui permettent l'évaluation continue des acquis.

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Pour les cours en face à face, lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par séance devra être signée par le stagiaire.

Pour les séquences en e-learning, un suivi des temps de connexion est réalisé pour chaque stagiaire et fait l'objet d'un état individuel donnant lieu à une attestation de CCI Formation indiquant la totalité des heures réalisées par stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la



session.

Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

