

Accueil tourisme hôtellerie restauration : Anglais, Allemand, Italien, Néerlandais - Classe virtuelle

- 2025

En résumé

Optimisez la qualité de votre accueil grâce à une maîtrise du lexique et des expressions en allemand ou anglais ou italien ou néerlandais.

Conçue pour les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration, cette formation vous donne les clés pour communiquer efficacement avec une clientèle internationale.

En **14 heures**, réparties sur **4 demi-journées en classe virtuelle**, vous apprendrez à utiliser le vocabulaire de base pour accueillir, orienter et servir vos clients, à gagner en aisance dans des situations courantes : check-in, prise de commande, gestion des demandes spécifiques et aussi à développer votre confiance à l'oral grâce à des exercices pratiques et interactifs.

Enfin, le travail en intersession proposé sur des plateformes en ligne avec des outils conversationnels facilite la consolidation des acquis et vous permet de maintenir une progression constante tout au long de votre parcours.

A l'issue de votre formation, vous pourrez valider la certification CLOE Anglais inscrite au RNCP sous le n° RS 6435 et délivrée par CCI France depuis le 15 novembre 2023, ou bien la certification CLOE Allemand inscrite au RNCP sous le n° RS 6436 et délivrée par CCI France depuis le 15 novembre 2023, ou bien la certification CLOE Italien inscrite au RNCP sous le n° RS 6439 et délivrée par CCI France depuis le 15 novembre 2023.

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),

490 €
Net de taxe par personne, hors certification

 4 sessions en classe virtuelle de 3h30 les lundis matin, 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



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.

Le contenu

Le contenu sera adapté aux besoins et au niveau initial de l'ensemble des apprenants.

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

Moyens pédagogiques

Approche immersive : utilisation exclusive de la langue cible pendant la formation et visionnage et analyse de vidéos authentiques.

Approche interactive et participative : jeux de rôle pour simuler des situations réelles (réunions, appels téléphoniques, échanges au quotidien), débats sur des thématiques variées pour développer l'argumentation.

Approche différenciée et individualisée : Exercices adaptés à différents niveaux au sein du même groupe (travail par sous-groupes, retour individuel sur les productions orales et écrites, avec des conseils personnalisés.

Approche basée sur la répétition et l'ancrage : travail et activités à réaliser entre les sessions, conversations sur plateforme en ligne avec un agent conversationnel pour maintenir l'exposition à la langue et le renforcement d'expressions et de lexiques.

Matériel requis

Pour les formations à distance, disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Outils pédagogiques

EFLEX : Un accès de 1 an à la plateforme EFLEX pour les langues Anglais, Allemand, Italien.

En plus de l'animation en face à face avec un formateur, l'apprenant est guidé et tutoré dans la réalisation d'exercices de renforcement sur la plateforme EFLEX sur des temps en intersession. Cette plateforme contient des exercices couvrant les 4 compétences langagières (Compréhension orale, Expression orale, Compréhension écrite et Expression écrite) en abordant des notions linguistiques et syntaxiques mais aussi des situations courantes d'échanges de toute entreprise (accueil physique et téléphone, orientation, description de lieux, prise de rendez-vous, conversation de premier contact, etc.). La plateforme EFLEX a une navigation facile et claire. La langue d'interface peut-être la langue cible ou bien la langue maternelle de l'apprenant. La plateforme propose aussi des exercices préparatoires aux certifications CLOE.

Pour les autres langues, selon le niveau initial, des plateformes e-learning sont aussi proposées.

AGENT CONVERSATIONNEL : 3 mois d'accès pour les langues Anglais, Allemand, Italien.

Pour les apprenants d'un niveau intermédiaire et plus, la plateforme de l'éditeur NETFORMAPRO offre une expérience ludique et conviviale grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle pour simuler des conversations interactives avec l'apprenant. En définissant son niveau initial et en formulant un prompt précis, l'utilisateur peut explorer des thématiques variées, qu'il s'agisse de sujets professionnels ou de loisirs, afin d'améliorer ses compétences en compréhension et expression orales. Grâce à la reconnaissance vocale, la plateforme aide également à renforcer l'aisance et la prononciation. Véritable compagnon d'apprentissage, elle se positionne comme le « Kumpel », « Amigo » ou « Buddy » de l'apprenant.

Pour la langue néerlandaise, une plateforme spécifique sera proposée.



Moyen d'appréciation de l'action

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.

Une évaluation des acquis sera réalisée 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

Le suivi de l'action se fera à distance avec le formateur qui attestera de la présence des stagiaires lors des séances de formation à distance en classe virtuelle.

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

