



ANGLAIS PROFESSIONNEL

Formation animée par un consultant et formateur senior franco-américain

PRÉREQUIS

- Attentes et fiche préparatoire

OBJECTIFS

- Selon le niveau, acquérir une base élémentaire de la langue permettant un échange avec le client anglophone.
- Atteindre un niveau opérationnel dans les situations professionnelles courantes.
- Maîtriser les structures grammaticales essentielles de la langue.
- Élargir le vocabulaire commercial et touristique.
- Pratiquer la conversation orale et l'accueil du client.
- Comprendre la différence entre le langage américain et le langage anglophone (UK, Australie et Nouvelle Zélande).

ANGLAIS COMMERCIAL ET TOURISTIQUE



Présentiel : 2 jours (16 heures)

A distance : 8 sessions de 2h

PROGRAMME

NOTIONS DE BASE

- Acquisition/Révision des éléments grammaticaux et lexicaux de base.
- Faire des phrases simples.
- Utiliser les temps et modes corrects (présent, passé, futur, conditionnel, modaux...).
- Poser des questions, formuler des réponses affirmatives et négatives.

EXERCER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE DE FAÇON AUTONOME

- Connaissance des formules téléphoniques types: faire répéter, patienter, passer une communication, prendre congé...
- La compréhension orale: être percutant dans l'expression d'une idée. poser correctement des questions, répondre aux questions posées.
- L'accueil: faire préciser l'identité de l'interlocuteur, se présenter, les formules de politesse.
- Enrichir son vocabulaire touristique propre à son activité.

ENGAGER LA RELATION AVEC SON CLIENT

- Echanger avec un client: écouter attentivement et repérer les phrases clés, faire préciser la pensée de l'interlocuteur, développer son argumentaire .
- Présenter ses services (hébergement, excursions, loisirs, programmes culturels, conditions de séjours, infrastructures, services de transports, restauration ...)
- Assister le client sur les questions de voyage, de règles sanitaires,, d'immigration.
- Donner des conseils.
- Traiter les réclamations.

Les travaux permettront, entre autres, de se familiariser avec :

- Les contrats avec les agences réceptives, tour opérateurs, OLTAs,
- Le premier contact avec un client et la description de vos services
- La prise de réservation
- L'annulation de réservation
- Le maintien du contact écrit avec vos clients et repeaters
- La réponse au téléphone pour : réserver, annuler et expliquer vos services