

## MAITRISER L'ESSENTIEL DE L'ANGLAIS HOTELIER ET TOURISTIQUE

Action de formation réalisée selon les articles L.633.-1 et 6313-2 du Code du Travail

**PUBLIC VISE** : tout public et personne en situation de handicap

**PRE-REQUIS** : aucun

**MODALITE D'EVALUATION** : contrôle continu

**SANCTION** : certificat de réalisation

### **ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :**

- ⊕ Durée totale de la formation : 14h minimum
- ⊕ Horaires : selon emploi du temps du stagiaire
- ⊕ Rythme : suivant les disponibilités du stagiaire demi-journée ou journée de 7h
- ⊕ Mode d'organisation pédagogique : individuel présentiel
- ⊕ Lieu de formation : entreprise, domicile ou organisme de formation

### **Formateur intervenant :**

Pour toutes informations sur votre formateur, veuillez contacter votre référente pédagogique au 02 51 24 23 41

**Coût de la formation** : 69€/h TTC Tarifs indiqués nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts)

**Délai d'accès** : 15-30 jours (selon réception de l'accord)

**Votre contact dans l'organisme de formation** : Audrey BOUTAULT – 02 51 24 23 41 – [aboutault@bg2i.fr](mailto:aboutault@bg2i.fr)

### **Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :**

- ⊕ Moyens pédagogiques : présentation – analyse – restitution – échange
- ⊕ Moyens techniques : accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un tableau blanc – imprimante - manuelles – vidéoprojecteur (sur demande)
- ⊕ Moyens d'encadrement : formateur expérimenté dans son domaine de compétences

### **Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :**

- ⊕ En amont de la formation ou lors du démarrage de celle-ci, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du stagiaire bénéficiaire
- ⊕ Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- ⊕ Suivi de l'exécution : feuille de présence signée par le stagiaire à chaque séance
- ⊕ Un certificat de réalisation et une attestation de formation seront remis au stagiaire à l'issue de la formation
- ⊕ Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire
- ⊕ Un certificat de réalisation est adressé sur demande au commanditaire / financeur (Caisse des Dépôts et Consignations, FAF, OPCO).

## OBJECTIFS :

- ❖ Accueillir et gérer l'arrivée et le départ des clients avec professionnalisme.
- ❖ Répondre aux demandes de renseignements et gérer les réservations par téléphone et par écrit.
- ❖ Gérer les situations délicates (plaintes, problèmes techniques) avec courtoisie.
- ❖ Décrire les services, équipements et attractions touristiques de manière engageante

## PROGRAMME :

### ❖ L'Accueil Téléphonique et la Réservation

#### **Les formules de politesse essentielles :**

- Prendre l'appel, se présenter, identifier l'interlocuteur.
- Expression de la courtoisie et de la disponibilité ("How may I help you?").

#### **La prise de réservation (téléphone et email) :**

- Décrire les types de chambres (*Single, Double, Twin, Suite*).
- Demander et confirmer les informations clés (dates, noms, tarifs).
- Vocabulaire clé : *Booking, availability, deposit, confirmation number, check-in/out*.

#### **Gérer les demandes spécifiques :**

- Repas, lits bébé (*crib/cot*), parking, animaux de compagnie.

### ❖ Le Check-in et le Check-out

#### **L'accueil physique (Check-in) :**

- Saluer, vérifier l'identité et la réservation.
- Expliquer les services de l'hôtel (petit-déjeuner, Wi-Fi, heures d'ouverture).

#### **Le Check-out et la facturation :**

- Préparer et expliquer la facture (*the bill / the invoice*).
- Gérer les différents modes de paiement (*cash, card, wire transfer*).
- Prendre congé et souhaiter un bon voyage ("I hope you enjoyed your stay.").

#### **Laisser un message :**

- Formuler des messages clairs et brefs (téléphone ou écrit).

### ❖ Les Services de l'Hôtel et la Conciergerie

#### **Présenter les équipements :**

- Décrire la salle de sport (*gym*), la piscine (*pool*), le spa, le centre d'affaires (*business center*).
- Expliquer le fonctionnement des services (blanchisserie, service de chambre - *room service*).

#### **Les conseils pratiques :**

- Fournir des indications (*directions*) vers des lieux proches (banque, pharmacie, transports).
- Réserver un taxi ou une navette (*shuttle*).

#### **La prise de messages et la transmission d'informations :**

- Gérer le courrier, les livraisons et les messages pour les clients.

### ❖ Gérer les Plaintes et les Situations Difficiles

#### **Écouter et s'excuser (même si ce n'est pas la faute de l'hôtel) :**

- Formules d'empathie : "I apologize for the inconvenience.", "I understand your frustration."

#### **Identifier le problème et proposer des solutions :**

- Problèmes techniques (*A/C not working, TV broken, noisy room*).
- Problèmes de service (*Slow service, mistake on the bill*).

❖ **Promouvoir la Région et les Excursions**

❖  **Décrire les attractions :**

- Vocabulaire du patrimoine (*castle, landmark, museum, historical site*).
- Vocabulaire de la nature (*beach, hiking trail, vineyard, local product*).

❖  **Conseiller des activités :**

- Suggérer des itinéraires (*Itinerary, day trip*).
- Décrire les horaires et les tarifs (*Opening hours, admission fee*).
- Utiliser le comparatif et le superlatif pour vendre la région ("*The best view,*" "*It's cheaper to go by bus.*").

❖  **La restauration :**

- Conseiller et réserver une table dans un restaurant ("*I recommend the local speciality.*").

#### **Méthodes et outils pédagogiques utilisés :**

- ⊕ Un accompagnement constant du formateur tout au long de la formation
- ⊕ Un entretien téléphonique a lieu en amont avec le formateur pour définir les besoins du stagiaire
- ⊕ Des documents visuels sont analysés et des exercices écrits et orales sont réalisés
- ⊕ Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par le formateur.

#### **Suivi et évaluation à l'issue de la formation :**

- ⊕ Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire
- ⊕ Des exercices seront réalisés en continu durant la formation
- ⊕ Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rédigé par le stagiaire en fin de parcours de formation.

#### **A l'attention des personnes en situation de handicap :**

- ⊕ Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation.
- ⊕ Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap.

#### **Application du RGPD par Bg2i Formations :**

- ⊕ Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisés uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.
- ⊕ Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Bg2i Formations le temps de la formation et de son traitement amont et aval.
- ⊕ Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : [info@bg2i.fr](mailto:info@bg2i.fr)

#### **Indicateur de résultats de Bg2i Formations en 2024 :**

- ⊕ 3.697 heures réalisées dans notre organisme de formation
- ⊕ 136 stagiaires ont réalisé leur formation au sein de notre organisme

#### **Documents contractuels fournis :**

- ⊕ Toutes les actions de formation dispensées par Bg2i Formations font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des particuliers.
- ⊕ Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation et du règlement intérieur.

#### **Engagement de la qualité BG2i Formations :**

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les formateurs BG2i Formations appliquent la charte qualité définie par BG2i Formations. L'intervenant est spécialisé en Formation des Adultes (copie des diplômes et références clients sur simple demande).