

## MAITRISER L'ANGLAIS POUR LE SERVICE EN RESTAURATION

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/ certification

**SANCTION** : certificat de réalisation/ certification

### ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :

- ✚ Durée totale de la formation : 15, 25, 35, 45 ou 65 heures
- ✚ Horaires : selon emploi du temps du stagiaire
- ✚ Rythme : suivant les disponibilités du stagiaire. 1h00 minimum par semaine.
- ✚ Mode d'organisation pédagogique : individuel présentiel
- ✚ Lieu de formation : organisme de formation, domicile, entreprise

### Formateur intervenant :

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

**Coût de la formation** : de 1.500,00 € à 4.580,00 € TTC Tarifs indiqués nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts) – coût de la certification inclus.

**Délai d'accès** : 14 jours (délai de rétractation)

**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'ordinateur, d'un tableau blanc – imprimante – 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, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du client bénéficiaire
- ✚ Test de positionnement envoyé au stagiaire lors de l'inscription pour connaître le niveau de départ
- ✚ 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 est remis au stagiaire à l'issue de la formation
- ✚ Passage obligatoire de la certification à la fin de la formation
- ✚ Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire

## OBJECTIFS :

- ❖ Accueillir et gérer l'arrivée et le départ des clients avec professionnalisme.
- ❖ Assurer un service complet en anglais, de l'accueil à l'encaissement
- ❖ Gérer les particularités alimentaires et les réclamations
- ❖ Passer la certification Test d'aptitude à travailler en anglais - LILATE (Live Language Test) qui atteste du niveau de langue d'un individu, et de sa capacité à travailler, en ayant recours à la langue anglaise.

## CODE FRANCE COMPETENCES : RS 7314

Date d'enregistrement : 30-09-2030

## PROGRAMME :

### ❖ Accueil et Mise en Place

- ✚ L'arrivée du client : Formules de bienvenue, gestion des réservations (téléphone/physique).
- ✚ Le vestiaire et l'installation : Proposer une table, installer les clients, présenter la carte.
- ✚ Vocabulaire technique : Le mobilier, les couverts (*cutlery*), la verrerie, le nappage.
- ✚ Grammaire & Politesse : Utilisation des modaux de courtoisie (*Would you like..., May I...*).

### ❖ La Carte, le Conseil et les Boissons

- ✚ Expliquer le menu : Méthodes de cuisson, ingrédients, saveurs et textures (*crispy, spicy, tender*).
- ✚ Le Bar et les Vins : Vocabulaire de l'œnologie de base, proposer un apéritif, décrire un cépage.
- ✚ Suggestions et Up-selling : Savoir recommander un plat, proposer un accompagnement ou un vin spécifique
- ✚ Grammaire : Les adjectifs qualificatifs et les comparatifs pour aider le client à choisir.

### ❖ Allergies et Régimes Spécifiques

- ✚ Sécurité Alimentaire : Maîtriser le lexique des allergènes majeurs (gluten, nuts, shellfish, etc.).
- ✚ Régimes particuliers : Vegan, végétarien, religieux, sans sel.
- ✚ Répondre aux doutes : Savoir rassurer le client ou proposer une alternative sûre ("*I will check with the Chef*").
- ✚ Vocabulaire : Les verbes d'action en cuisine (grillé, poché, sauté, frit).

### ❖ Le Service et la Gestion des Conflits

- ✚ Le suivi du service : "*Is everything okay?*", "*Enjoy your meal*", proposer une nouvelle boisson
- ✚ Gestion des réclamations : Plat froid, erreur de commande, attente trop longue.
- ✚ La méthode L.E.A.R.N. : Listen, Empathize, Apologize, React, Notify.
- ✚ Le futur et le conditionnel pour proposer des solutions ("*I will bring you another one immediately*").

### ❖ Fin de Service et Vente Additionnelle

- ✚ Fromages et Desserts : Présentation du plateau de fromages, suggestions de douceurs.
- ✚ Cafés et Digestifs : Les différents types de cafés et thés.
- ✚ L'Addition et le Départ : Présenter l'addition, gérer les différents modes de paiement.
- ✚ Prise de congé : Remercier, souhaiter une bonne fin de journée/soirée, inviter à revenir.

#### **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
- ✚ **Passage de la certification Test d'aptitude à travailler en anglais - LILATE :** Mise en situation sous forme d'un échange avec l'évaluateur simulant des interactions de premier niveau. Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur sur le mode de la conversation. Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec la retranscription d'un message écrit, et des réponses écrites via l'interface de communication. Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec des consultations d'extraits, suivies de questions/réponses.
- ✚ 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)

#### **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).