

## Public et prérequis

Personnel d'accueil, serveurs, réceptionnistes, personnel de salle ou de bar travaillant dans des hôtels, restaurants ou cafés en contact avec une clientèle internationale.

NIVEAU CECRL A1-A2

## Les objectifs

Acquérir les bases de l'anglais professionnel pour accueillir, renseigner et servir des clients internationaux.

Savoir utiliser les expressions types et le vocabulaire courant de l'hôtellerie et de la restauration.

Être capable de gérer des situations concrètes (accueil, commandes, réservations, encaissement) avec des clients internationaux.

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Formation interactive avec beaucoup de répétition, de jeux de rôle courts et d'expressions types.

## Validation et certification

Attestation

## Outils pédagogiques

Fiches pratiques avec phrases types et lexique de base.

Jeux de rôle, simulations de dialogues face-à-face et téléphone.

Supports visuels (pictogrammes, menus, cartes, factures simples).

Activités ludiques : quiz, memory, mini-scènes jouées en binôme.

## Contenu de la formation

### Jour 1 – Communication de base et accueil

Formules de politesse : greetings, welcoming phrases, checking in.

Demander et donner des informations personnelles (nom, dates, chambre, table, etc.).

Présenter les services : horaires, équipements, menu, prix.

Répondre à des demandes et résoudre un problème client

### Jour 2 – Services, restauration et situations pratiques

Prendre une réservation de mobil-home, table ou activité.

Prendre une commande simple au bar ou restaurant.

Répondre à des questions sur les services (horaires, tarifs, localisation).

Gérer une réclamation simple avec des phrases courtes (sorry, I will check, one moment please).

Encaissement : donner un prix, demander un paiement, dire au revoir.

Atelier formateur : simulation complète de séjour (arrivée, repas, réclamation, départ).

### RÉFÉRENCE

**LANG0093**

### CENTRES DE FORMATION

**Soissons**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours / 14 heures**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

## Modalité d'évaluation

Évaluation qualitative par le formateur : points forts, axes de progression, conseils personnalisés pour transférer les acquis en situation professionnelle.