

# ANGLAIS COMMERCIAL ET TOURISTIQUE (CAMBRIDGE/TOEIC)



Nombre de participant : de 4 à 12 personnes  
Durée : 40h (2 mois) - Délai d'inscription : J-21  
Formation en continue ou discontinue  
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

## TARIF DE FORMATION

Sur devis / financement OPCO, CPF, Pôle emploi,  
La Région, (Activité exonérée de TVA)

### Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi  
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de  
handicap. Contacter le référent handicap.

### Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques et numériques.  
PC portable requis. Niveau anglais A1

### Déroulement de la formation :

Durée hebdomadaire : de 2 à 4 demi-journées /semaine  
de 8h30-12h ou 13h-16h30  
Soutien personnalisé à distance,  
Période d'accompagnement à la préparation des et  
passage des examens,  
+ Période de mobilité possible à l'Étranger.

### Modalité pédagogique

Formation en salle et à distance en visioconférence en  
synchrone et asynchrone  
3h30 de théorie et 3h30 de mise en pratique.

### Moyen pédagogique

Fiche pédagogique. Ateliers pratiques, E-learning,  
Utilisation des outils numériques de révision. Mise en  
situation pratique et jeu de rôle.

### Poursuite d'étude :

Spécialité de formation :  
- Réceptionniste en hôtellerie"  
- "Conseiller vendeur en voyages"  
- "Chargé d'accueil touristique"  
- "Guide accompagnateur touristique"

### Expériences professionnelles :

Des formateurs bilingues d'expériences métiers, diplômés  
et certifiés.

### Objectifs :

S'exprimer simplement et clairement dans des situations  
professionnelles.  
Être capable de comprendre un locuteur anglophone qui  
parle lentement et clairement  
Maîtriser le vocabulaire professionnel et la grammaire du  
niveau B1.  
Être capable de comprendre et de rédiger des mails.  
Inscription à la certification TOEIC ou Cambridge

### Programme de la formation

(construit à partir des référentiels de certification des métiers  
du tourisme)

#### CP1 - Accueillir les clients en face-à-face et au téléphone (10h)

Accueillir ; se présenter ; présenter son métier et son  
entreprise  
Questionner, renseigner et conseiller  
Faire patienter, transférer un appel  
Indiquer une direction

#### CP2 - Décrire un produit touristique (10h)

Rechercher les besoins des clients  
Décrire un produit, faire des comparaisons et des  
suggestions  
Donner des informations commerciales (prix, délais...)  
Informers sur les conditions de transport et les formalités

#### CP3 - recueillir une demande de réservation ou de location (10h)

Informers sur les conditions de réservation  
Prendre une réservation, clarifier et vérifier les informations  
Informers sur l'hébergement et les services hôteliers  
Finaliser une réservation (paiements, conditions générales  
de vente...)

#### CP4 - traiter les litiges et les réclamations (10h)

Recevoir une réclamation et la traiter  
Gérer les annulations, retards et problèmes divers