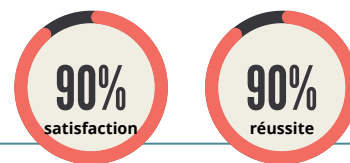


ANGLAIS COMMERCIAL ET TOURISTIQUE



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

2000€ / 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.

Modalités pédagogiques :

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

Moyens pédagogiques :

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