



## Anglais professionnel L'accueil en hébergement touristique



<b>N°SESSION</b>		<b>CODE CERTIFICATION</b>		<b>RS5664</b>	<b>CODE CPF</b>	<b>334733</b>				
<b>BÉNÉFICIAIRE</b>					<b>N° DE</b>					
<b>SUIVI PAR</b>										
<b>COÛT DE LA FORMATION</b>			<b>MODALITÉS DE FINANCEMENT</b>							
<b>HEURE</b>		<b>GLOBAL</b>		<b>CPF</b>	<b>P.E</b>	<b>ENT</b>	<b>FNE</b>	<b>OPCO</b>	<b>AUTRE</b>	
<b>DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION</b>										
Via le CPF : la formation est accessible sous 11 jours ouvrés après inscription sur la plateforme et émission d'un devis. Via un financement Pôle Emploi : le délai moyen d'instruction d'un dossier est de 4 semaines. Via un financement Entreprise : le délai d'instruction est au minimum de 15 jours. Via un financement sur fonds propres : la formation est accessible de suite ou après le délai légal de rétractation.										

<b>PUBLICS VISÉS</b>										
Toute personne qui travaille ou souhaite se reconvertir dans les métiers de l'hébergement touristique international : maison d'hôtes, location saisonnière, hôtellerie...										
<b>PRÉREQUIS</b>										
Niveau A2 en anglais selon le référentiel CECL. Prérequis techniques indispensables : disposer d'un ordinateur avec une bonne connexion Internet, une webcam et un micro casque.										
<b>NIVEAU D'ENTRÉE</b>			<b>NIVEAU DE SORTIE</b>			<b>MODALITÉS DE RÉALISATION</b>				
A2 du référentiel CERCL			A2 / A2+ du référentiel CERCL			Mixte : Présentiel et distanciel				
<b>DURÉE DE LA FORMATION</b>				<b>RYTHME DE LA FORMATION</b>				<b>NB PARTICIPANTS</b>		
35h				3h30 / jour				<b>MINI</b>		<b>MAXI</b>
10 jours sur 2 semaines				5 jours / semaine				4		12
<b>DATES DE LA FORMATION</b>		<b>DATE D'ENTRÉE</b>					<b>DATE DE SORTIE</b>			
<b>LIEU DE LA FORMATION</b>										
<b>CENTRE HABILITÉ AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION</b>						CCI France – Partenariat avec FOXY'S FORMATION				

<b>CONTACT POUR INFORMATION ET INSCRIPTION</b>										
<p>M. Bruno Ravera Téléphone : 01 85 11 11 18 - Email : <a href="mailto:formation@foxys.fr">formation@foxys.fr</a></p>										

<b>OBJECTIF DE LA FORMATION</b>										
Maîtriser les échanges en anglais pour vendre ses prestations d'hébergement et accueillir qualitativement les clients.										

### Certificat QUALIOP

N°2001095.3

- Actions de formations
- Bilan de compétences

FOXY'S FORMATION  
4 bis Avenue Alexandre Dumas  
95230 Soisy s/s Montmorency  
Tél : 01 85 11 11 18  
Mail : [formation@foxys.fr](mailto:formation@foxys.fr)

Siret : 793 650 169 00030 APE: 7022 Z  
Déclaration d'activité n° 11 95 061 52 95 (IDF)  
FOXY'S SAS au capital de 11 000 €  
Agrément ORIAS n° 17002658  
[www.foxysformation.fr](http://www.foxysformation.fr)



**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- Gérer les réservations : Booking ,check-in, check-out
- Décrire au client les modalités d'hébergement proposées : équipements intérieurs et extérieurs
- Renseigner un client sur les sites touristiques aux alentours
- Gérer une réclamation : comprendre un problème et exprimer des solutions
- Communiquer en anglais via les réseaux sociaux pour promouvoir ses offres

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

En présentiel et distanciel synchrone :  
Méthodes participatives : jeux de rôle, cas pratiques mise en situation professionnelles, exercices audio et vidéo, échanges interactifs.

**MOYENS PÉDAGOGIQUES**

En présentiel : Salle dédiée à la formation et équipée d'un tableau numérique tactile  
Formation à distance synchrone : utilisation d'un outil de visioconférence sélectionné par Foxy's Formation.  
La plateforme DIGIFORMA pour un suivi individuel pédagogique et administratif comprenant notamment un accès personnalisé à l'extranet Foxy's Formation afin de favoriser les échanges entre le stagiaire et l'équipe pédagogique pendant la formation

**SUPPORTS PÉDAGOGIQUES**

Fiches mémo, exercices. Contenus et exercices en ligne  
Tests de préparation à la certification CLOE

**ÉVALUATIONS DE LA FORMATION**

<b>ÉVALUATIONS PRÉDICTIVES</b>	Test de niveau en amont de l'inscription définitive à la formation pour évaluer les prérequis. Test de début de formation afin d'adapter et de personnaliser la formation.
<b>ÉVALUATIONS FORMATIVES</b>	Réalisation d'exercices à l'oral et à l'écrit. Entraînement au passage de la certification.
<b>ÉVALUATIONS SOMMATIVES</b>	Certification à blanc en fin de formation pour évaluer la progression. Passage de la certification CLOE Anglais
<b>ÉVALUATIONS DE SATISFACTION</b>	Une évaluation de satisfaction hebdomadaire. Une évaluation de satisfaction globale en fin de formation

**SUIVI DES STAGIAIRES**

Formation en présentiel : Signature des feuilles de présence par demi-journée  
Formation en distanciel : Signature électronique via l'outil Digiforma et/ou relevé de connexion nominatif  
Attestation de suivi de formation indiquant le nombre d'heures de formation réellement suivies.  
Certificat de réalisation.

**ENCADREMENT**

Formateur compétent dans le domaine de la formation en anglais, d'un niveau Licence minimum et disposant de 3 ans minimum d'expérience en animation auprès d'un public d'adultes.

**PERSONNALISATION DE LA FORMATION**

Entretien individuel, évaluation du niveau, recueil des besoins, proposition d'un parcours de formation adapté.

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Nous consulter pour examiner ensemble les modalités d'adaptation possibles en partenariat avec Ladapt 95

**MODULES DE LA FORMATION**

Noms des modules		Durée
M4	Accueillir une clientèle anglophone en hébergement touristique	35 h

**Certificat QUALIOPi**

N°2001095.3

- Actions de formations
- Bilan de compétences

FOXY'S FORMATION  
4 bis Avenue Alexandre Dumas  
95230 Soisy s/s Montmorency  
Tél : 01 85 11 11 18  
Mail : formation@foxys.fr

Siret : 793 650 169 00030 APE: 7022 Z  
Déclaration d'activité n° 11 95 061 52 95 (IDF)  
FOXY'S SAS au capital de 11 000 €  
Agrément ORIAS n° 17002658  
www.foxysformation.fr



MODULE N°4	Accueillir une clientèle anglophone en hébergement touristique	DURÉE : 35 H
En présentiel et en distanciel synchrone avec le formateur		
<p><b>Objectifs pédagogiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gérer les réservations : Booking ,check-in, check-out</li> <li>✓ Décrire au client les modalités d'hébergement proposées : équipements intérieurs et extérieurs</li> <li>✓ Renseigner un client sur les sites touristiques aux alentours</li> <li>✓ Gérer une réclamation : comprendre un problème et exprimer des solutions</li> <li>✓ Communiquer en anglais via les réseaux sociaux pour promouvoir ses offres</li> </ul>		
<p><b>S'approprier le vocabulaire spécifique aux métiers de l'hébergement touristique</b>            Les réservations, check-in &amp; check out            Les différents lieux d'hébergement, les équipements intérieurs et extérieurs            Les consignes de sécurité</p> <p><b>Conseiller un client dans ses visites touristiques</b>            Le vocabulaire des activités de plein air            Le vocabulaire des activités citadines et des moyens de transport</p> <p><b>Comprendre un problème et trouver des solutions</b>            Le vocabulaire des problématiques liées à l'hébergement touristique            Les formules d'excuses et de politesse            Les comparatifs et superlatifs</p> <p><b>Communiquer sur les réseaux sociaux</b>            Les mots clé            Les questions tag</p> <p><b>Améliorer son expression orale et écrite</b>            La construction de phrases simples aux formes affirmative, interrogative et négatives            Evaluation des acquis de la formation : mises en situation</p>		
<b>ÉVALUATIONS</b>		
<p>Evaluation des stagiaires à l'oral, mises en situations professionnelles            Entraînement au passage de la certification CLOE</p> <p>Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des stagiaires</p>		
<b>SUIVI DE L'ASSIDUITÉ DES STAGIAIRES</b>		
<p>Présentiel : signature des feuilles d'émargements            Distanciel : émargement en ligne via DIGIFORMA et/ou reporting de connexion</p>		

## Objectifs et contexte de la Certification CLOE Anglais

La **Certification CLOE Anglais** permet d'évaluer et de certifier les compétences générales et professionnelles en anglais du niveau A1 au niveau C2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

### Compétences attestées :

Analyser des écrits courts en identifiant les éléments langagiers clés et en tenant compte de leur exactitude afin d'employer ces éléments dans des écrits courants et professionnels, et notamment en utilisant un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte, en utilisant les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée, et en communiquant en situation courante ou professionnelle en employant les expressions adaptées

Analyser des textes courts en identifiant les informations clés afin de les utiliser dans un contexte général ou professionnel spécifique, et notamment en lisant un texte court et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques en lisant un dialogue écrit ou un message et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques, et en lisant des instructions ou une série d'événements et en en définissant l'action à prendre ou le résultat

Analyser des énoncés courts, des dialogues et des communications orales en identifiant les informations clés afin de les utiliser dans un contexte général ou professionnel spécifique, et notamment en écoutant une annonce ou une information enregistrée et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques, en écoutant un dialogue et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques, en écoutant une série d'instructions ou une présentation et en définissant l'action à mener ou le résultat

Participer à une communication orale avec un interlocuteur sur des sujets professionnels habituels ou spécifiques à son métier, et notamment en comprenant un énoncé, des instructions ou des questions d'un interlocuteur, en employant un vocabulaire professionnel adapté à la situation de communication, en faisant usage des principales structures grammaticales nécessaires afin de construire des phrases cohérentes et de complexité variée selon la situation, en communiquant de façon naturelle au sujet de son activité, son expérience et ses projets afin de se faire comprendre avec une prononciation claire, en développant l'interaction et le dialogue en situation professionnelle

### Modalités d'évaluation :

Test en ligne, mise en situations

#### Certificat QUALIOP

N°2001095.3

- Actions de formations
- Bilan de compétences

FOXY'S FORMATION  
4 bis Avenue Alexandre Dumas  
95230 Soisy s/s Montmorency  
Tél : 01 85 11 11 18  
Mail : formation@foxys.fr

Siret : 793 650 169 00030 APE: 7022 Z  
Déclaration d'activité n° 11 95 061 52 95 (IDF)  
FOXY'S SAS au capital de 11 000 €  
Agrément ORIAS n° 17002658  
www.foxysformation.fr

