



Anglais Professionnel du Tourisme (Perfectionnement) - 13 & 14 avril 2023 - PONTIVY

Deux jours en « full immersion » pour perfectionner, enrichir et affiner sa communication en anglais professionnel du tourisme, assister les visiteurs et promouvoir les services auprès d'un public international.

Cette formation a été conçue pour accompagner les professionnels du monde du tourisme qui désirent gagner en aisance, en efficacité et en assurance dans leur communication avec un public anglophone. Les participants sont invités à développer leurs connaissances et leur savoir-faire en s'appuyant sur un large éventail d'activités communicatives selon une méthode interactive et situationnelle

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout public
- Niveau : Intermédiaire / Confirmé
- Personnels des offices de tourisme

Prérequis

- Un questionnaire est envoyé en amont de la formation pour identifier les attentes et les besoins des stagiaires
- Dans l'objectif de rapprocher le contenu de la formation le plus possible de la réalité, les stagiaires sont invités à apporter la documentation en français et en anglais dont ils se servent pour traiter les demandes de leur public : dépliants, brochures, horaires, programmes, plans...

Objectifs pédagogiques

- Gagner en aisance et en confiance dans la gestion des relations avec un public anglophone
- Utiliser un langage adapté aux situations les plus récurrentes en face-à-face, au téléphone et par écrit
- Améliorer la prononciation et l'intonation
- Enrichir son vocabulaire
- Utiliser un niveau de langage adapté à toutes les situations (formules de politesse, rassurer, gérer un conflit,...)
- Renseigner sur la culture, les sites, les visites, les activités, les services proposés
- Employer des modificateurs pour modifier, intensifier ou nuancer ses propos

Contenu de la formation

- Assurer l'accueil physique du public anglophone
 - Utiliser les formules d'accueil, de mise en attente et de prise de congé
 - Questionner le client pour identifier précisément sa demande
 - Proposer une solution en la valorisant
- Décrire et informer sur la culture, les sites, les visites, les activités, les services proposés
 - Renseigner sur les prix, les horaires et les dates
 - Expliquer un plan d'accès et indiquer un itinéraire



- Expliquer les modalités et le déroulement d'une activité
 - Assister dans l'organisation d'une activité
- Maîtriser les règles de la communication écrite
 - Identifier et utiliser les formules, le registre et les règles de rédaction de emails
 - Traiter les demandes et les réclamations par email
- Maîtriser la communication au téléphone
 - Utiliser les formules propres à la communication au téléphone
 - Gérer différents scénarii au téléphone
 - Mettre en attente, questionner, reformuler et récapituler les demandes
 - Faire face aux problèmes d'incompréhension
- Gérer les conflits et les réclamations
 - Identifier et utiliser les expressions adaptées
 - Exprimer son empathie, s'excuser, questionner, reformuler et remédier
- Tenir compte des spécificités culturelles de ses interlocuteurs
 - Partager ses expériences
 - Connaître certaines spécificités culturelles et s'y adapter

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Giuliana PERSICO

De mère anglaise et de père italien, Giuliana a grandi avec la conscience que la communication interculturelle n'est pas qu'une question de mots, mais plutôt un espace où l'ouverture, l'écoute, la curiosité, le partage, l'adaptabilité et la créativité permettent les plus riches des échanges. Ce sont ces mêmes aspects qui nourrissent sa passion pour son métier de formatrice d'adultes en langue étrangère, toujours visant à choisir les démarches, les méthodes, les supports et les techniques qu'elle estime les plus adaptés et les plus efficaces pour atteindre, dans le partage, les objectifs fixés.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Méthode active et situationnelle, mises en situation et activités interactives
- Utilisation de dépliants, brochures, horaires, programmes, plans...
- Retour sur les erreurs relevées avec auto-correction collective et clarification des points non maîtrisés selon la méthode et les ressources les plus adaptées : si nécessaire à la fin de chaque activité tout le long de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Retour d'information individualisé à l'oral et à l'écrit