

## ALLEMAND - B1/B2 niveau seuil à avancé - Full Visio - Hôtellerie

*Ce programme de 35 heures en Allemand de niveau B1/B2 est destiné aux personnes ayant un niveau estimé A2.*

*Optez pour l'option « hôtellerie » et abordez des thèmes spécifiques à l'hospitalité pour recevoir sereinement votre clientèle germanophone.*

**Durée:** 35.00 heures

### Profils des stagiaires

- Personnel hôtelier (agents de réservation, réceptionnistes, gouvernants, employés d'étage...)
- Personne en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle

### Prérequis

- Niveau A2 recommandé

### Modalités et délai d'accès

Personnes en situation de handicap : Notre référent handicap se tient à votre écoute pour déterminer avec vous les dispositions à mettre en place.

Pour toute inscription, il vous sera demandé de remplir une fiche de préinscription accessible depuis le catalogue en ligne. Vous serez, dès lors, recontacté(e) par un(e) conseiller(e) afin de valider celle-ci.

Délai d'accès : 10 jours

### Objectifs pédagogiques

- Consolider les connaissances de structures grammaticales
- Acquérir de l'assurance et de la confiance dans son discours
- Gérer les appels téléphoniques professionnels
- Gérer un client
- Focus vocabulaire de l'hôtellerie
- Facturer un client
- Rédaction de documents professionnelles
- Expérience client
- Gérer un hôtel

### Contenu de la formation

- Consolider les connaissances de structures grammaticales
  - Le futur d'intention - le futur programmé
  - Les mots de liaison
  - Les modaux et leurs substituts
  - Degrés de comparaison
  - Les structures causatives
  - Le Preterit et le Preterit modal

- Le Past Perfect
- Le subjonctif
- La voie passive
- Le discours indirect
- L'inversion
- Acquérir de l'assurance et de la confiance dans son discours
  - Discussions et jeux de rôles pour l'acquisition d'automatismes d'emploi de temps - augmenter l'assurance et la confiance en utilisant des structures de plus en plus complexes.
  - Focus sur la prononciation et l'intonation
- Gérer les appels téléphoniques professionnels
  - Gérer des échanges téléphoniques contenant des informations complexes (statistiques, éléments quantitatifs...) et reformuler
- Gérer un client
  - Accueillir et gérer un client à la réception
  - Gérer une réservation, annulation
  - Parler de chiffres (tarification, durée, distance, dimension)
  - Maîtriser le vocabulaire explicitant les gestes barrières et les mesures préconisées de sécurité en période d'épidémie coronavirus Covid-19 ainsi qu'en période de reprise progressive de l'activité.
- Focus vocabulaire de l'hôtellerie
  - Décrire les prestations proposées par l'établissement
  - Acquérir un vocabulaire hôtelier (les différents types d'hébergements, les différentes chambres et équipements, gammes et produits, services et expérience à l'hôtel et en extérieur)
- Facturer un client
  - Assurer la facturation et le paiement de prestations (méthodes de paiement)
- Rédaction de documents professionnelles
  - Acquérir les formules clés pour rédiger des mails, courriers et notes aux clients ou fournisseurs
- Expérience client
  - Gestion de plaintes et proposer des solutions
  - Cultures et traditions
  - Gérer les clients présentant un handicap et décrire les services à disposition
- Gérer un hôtel
  - Présenter son équipe et leurs fonctions
  - Maîtriser un vocabulaire spécifique à l'hôtellerie (commandes fournisseurs, facturation, réglementation, taux d'occupation, prévisionnel, résultats)

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est formée d'une responsable pédagogique qui encadre une équipe de 50 formateurs.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Salle de classe virtuelle (chat, webcam, tableau blanc interactif, partage de vidéos)
- Jeux de rôle
- Enregistrement des séquences de visioconférence téléchargeables
- Documents supports de formation projetés.
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

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

- Test de positionnement
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Test de niveau final
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

- Formulaire d'évaluation de la formation.

### Modalités de certification

#### Certification

Passage du test d'aptitude à travailler en allemand – LILATE

#### Détails sur la certification

La certification Test d'aptitude à travailler en allemand - LILATE (Live Language Test) atteste du niveau de langue d'un individu, et de sa capacité à travailler, en ayant recours à la langue allemande, notamment face à des interlocuteurs natifs.

Test de compréhension d'une vidéo, d'une bande son, et mise en situation réelle d'une conversation avec un locuteur natif, test d'écriture et d'orthographe, test de lecture et compréhension de l'écrit, jeu de rôle et mise en situation simulée.

#### Durée de validité ( en années)

2

### Tarif de la formation

1950.00 €