

# 4.2 ACCUEILLIR SA CLIENTÈLE EN ANGLAIS AVEC CONFIANCE

## Public visé

Cette formation s'adresse à tous les publics travaillant dans le secteur du tourisme.

## Prérequis

Avoir acquis le niveau A2 en anglais, c'est à dire savoir communiquer de manière basique en utilisant principalement le présent simple et le passé.

## Objectifs

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Présenter son établissement et le territoire en anglais
- Connaître le vocabulaire du quotidien pour accueillir des étrangers
- Conseiller et répondre aux questions les plus fréquentes
- Gérer les insatisfactions clients
- Écouter, communiquer et créer du lien

## Contenu et déroulement de la formation

### Programme détaillé :

#### JOUR 1

##### MODULE 1 : DÉVELOPPER SA CONFIANCE EN SOI POUR UN ACCUEIL DE QUALITÉ

- Renforcer la confiance et l'estime de soi (*description des outils et pratiques de savoir-être en français et anglais*)
- Développer son vocabulaire et apprendre les expressions liées à l'accueil (check-in / check out) - *en anglais*
- Mise en situation d'accueil - *en anglais*

#### JOUR 2

##### MODULE 2 : SAVOIR PRÉSENTER SON OFFRE AVEC AISANCE

- Renforcer la concentration et la mémoire (*description des outils et pratiques de savoir-être en français et anglais*)
- Présenter son offre et son établissement - *en anglais*
- Présenter l'offre touristique locale - *en anglais*
- Mise en situation pour présenter l'offre - *en anglais*

#### JOUR 3

##### MODULE 3 : ÊTRE BIENVEILLANT POUR FIDÉLISER SON CLIENT

- Renforcer et s'imposer avec confiance (*description des outils et pratiques de savoir-être en anglais*)
- Développer son vocabulaire de la relation client - *en anglais*
- Mise en situation de relation client - *en anglais*

#### JOUR 4

##### MODULE 4 : GÉRER L'INSATISFACTION CLIENT

- Travailler la concentration et la mémoire (*description des outils et pratiques de savoir-être en anglais*)
- L'insatisfaction client, réclamation, etc. Suivi et retour client (e-mail, avis...) – *en anglais*
- Mise en situation de gestion d'une réclamation client - *en anglais*

# Lieu de la formation

En présentiel, au Hub ou dans votre structure

Hub Aix les Bains Riviera des Alpes

45 rue Jacques Cellier, 73100 Grésy-sur-Aix

# Durée et horaires

La formation se déroule sur 4 demi-journées de 2h30 à 3h30, selon le nombre d'apprenants inscrits à la formation.

Pour un groupe de 1 à 3 apprenants : 10h de formation

Pour un groupe de 4 à 6 apprenants : 14h de formation

Modalités et délais d'accès: En intra-entreprise, le délai d'accessibilité à la formation varie selon les disponibilités de nos formateurs (comptez environ 15 jours ouvrés).

# Tarif en co-animation

De 1 à 3 apprenants : **1896 € HT par participant**

De 4 à 6 apprenants : **2352 € HT par participant**

Ce tarif comprend l'intervention des deux formatrices sur 4 demi-journées, soit 10h ou 14h de formation, pour un groupe allant de 1 à 6 stagiaires en intra-entreprise.

L'organisation en intra-entreprise peut tout à fait être adaptée selon vos besoins : Nous contacter

# Méthodes pédagogiques, techniques et évaluations

Méthodes pédagogiques et techniques :

Mises en situation

Supports audio et vidéos

Méthodes d'évaluations :

Test oral en entrée et bilan en fin de formation.

Cette formation vous intéresse ?  
Contactez notre équipe !



**Diana GAUTIN**

06 77 17 59 58

dgautin@aixlesbains-rivieradesalpes.com

# Les formatrices intervenantes

Sinead Dupont, gérante de Your English Workshop et formatrice anglophone expérimentée, et Christelle Percie DS, formatrice spécialisée dans la communication non-violente et la gestion des conflits, co-animent ce programme de formation pour apprendre à être plus à l'aise en anglais pour accueillir sereinement ses clientèles étrangères.



**Sinead DUPONT**

D'origine irlandaise, Sinead enseigne l'anglais depuis plusieurs décennies ce qui lui a permis de mettre au point sa propre méthode. Sur la base de mises en situation par groupe de 4 à 6 personnes, vous travaillerez la compréhension comme l'expression pour progresser ensemble.



**Christelle PERCIE DS**

Christelle est spécialisée dans la communication non-violente et le savoir-être afin de mieux se connaître, mieux se comprendre, de communiquer de façon authentique pour aligner sa vie avec ses valeurs.