

# FORMATION TOURISME ET HOTELLERIE

APPRENEZ À ACCUEILLIR, INFORMER ET SERVIR UNE CLIENTÈLE INTERNATIONALE AVEC AISANCE,
PROFESSIONNALISME ET SENS DU SERVICE

#### Public concerné:

Professionnels du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration souhaitant améliorer leur communication en langue étrangère afin d'offrir un service client de qualité auprès d'une clientèle internationale

# Prérequis:

Aucun niveau minimum requis.

Un test de positionnement et/ou un entretien oral permet d'évaluer les connaissances initiales et d'adapter le parcours à chaque participant.

# Objectifs généraux:

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

- Accueillir et informer une clientèle internationale avec professionnalisme.
- Utiliser un vocabulaire précis et adapté au secteur hôtelier et touristique.
- Communiquer avec aisance à l'oral et à l'écrit dans les situations professionnelles du quotidien.
- Gérer efficacement les demandes, réclamations et imprévus clients.
- Réagir avec clarté et empathie en situation d'urgence (santé, sécurité, incidents).
- Adopter une communication interculturelle adaptée à la diversité des clientèles.

# THÉMATIQUES ABORDÉES

LLe contenu est adapté à la langue choisie (anglais, espagnol, italien, allemand, japonais, LSF, etc.) et au niveau initial du participant.

Il peut inclure:

#### Communication professionnelle

- Salutations, présentation et formules de politesse selon la culture.
- Accueil en face à face, par téléphone ou par e-mail.
- Orientation et information du client (transports, lieux touristiques, horaires, services).

#### Accueil et réservation

- Prise et confirmation de réservation.
- Gestion du check-in et du check-out.
- Dialogue autour des services de l'établissement (restaurant, spa, activités, transports).

### Gestion des situations clients

- Réponses aux demandes spécifiques (allergies, chambres, équipements).
- Gestion des réclamations avec tact et professionnalisme.
- Annonces ou excuses en cas de problème (retard, erreur, annulation).

#### Gestion des urgences

- Dialogue en situation d'urgence : santé, sécurité, incidents.
- Rassurer le client et transmettre les informations essentielles.

#### Communication interculturelle

- Identifier les différences culturelles dans les attentes clients.
- Adapter le ton, le vocabulaire et les comportements selon les nationalités.
- Prévenir les malentendus culturels et linguistiques.

#### PERSONNALISATION DU PARCOURS

Chaque programme est personnalisé à partir du test de positionnement et du questionnaire d'analyse des besoins. Le formateur élabore un plan de formation adapté au profil, au rythme et aux objectifs de l'apprenant.

#### **ORGANISATION DE LA FORMATION**

#### • Équipe pédagogique

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

#### • Durée et format

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable: intensif, semi-intensif ou extensif.

#### Exemple de parcours type - 20 heures :

- 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

Tarif: Sur devis

#### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- Plateforme e-learning avec contenus scénarisés et autocorrigés
- Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

#### DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

#### Suivi de l'exécution

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)
- Emargement par demi-journée

# Évaluations tout au long du parcours

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 3e cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

# Fin de formation

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan avec la responsable pédagogique
- Rapport de progression individualisé
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix (Toeic, Lilate, Cloe, Bright...)

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)

- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

#### **ACCESSIBILITÉ**

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

# ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
- Tél.: 02 51 95 21 05
- Email: admin.ew@centre-formation-langues.fr
- Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 12h00 / 13h30 17h30

V2 (Dernière version : 16/10/25 conforme aux exigences réglementaires en vigueur)