



Programme de Formation : Formation : Anglais Professionnel pour le Tourisme

Durée : 15 semaines

Format : Mixte (30 cours en visioconférence + 10 modules sur plateforme e-learning)

Objectifs de la formation

Acquérir une aisance à l'oral et à l'écrit en anglais pour les interactions professionnelles dans le tourisme

Comprendre et utiliser le vocabulaire et les expressions spécifiques du secteur

Savoir accueillir et orienter des clients étrangers avec professionnalisme

Apprendre à gérer des situations imprévues et répondre aux réclamations en anglais

Présenter et promouvoir des services touristiques en langue anglaise

Développer une meilleure compréhension des différences culturelles pour améliorer l'expérience client

Améliorer la compréhension et l'expression orale en anglais dans un contexte touristique

Développer le vocabulaire spécifique au secteur du tourisme

Maîtriser les interactions avec les clients internationaux

Savoir gérer les situations courantes et imprévues en anglais

Programme détaillé

Le programme couvre l'ensemble des compétences essentielles pour communiquer efficacement en anglais dans le secteur du tourisme. Il comprend des modules dédiés à l'accueil et l'orientation des clients, la description des infrastructures hôtelières et touristiques, ainsi que la gestion des transports et excursions. Les participants apprendront à gérer les plaintes et les situations d'urgence avec professionnalisme, tout en développant une compréhension approfondie des différences culturelles pour améliorer l'expérience client.

Des exercices pratiques, des mises en situation et des sessions interactives permettront aux apprenants de renforcer leur aisance orale et écrite. La formation se termine par un perfectionnement à travers des simulations réelles et une évaluation finale pour valider les acquis. Le programme est conçu pour offrir une immersion complète dans l'anglais du tourisme grâce à un apprentissage progressif et des mises en situation concrètes.

Organisation de la formation

-Visioconférence (15 sessions) : Interactions en direct avec un formateur natif ou bilingue, mises en situation, jeux de rôles.

- **E-learning (10 modules) : Activités interactives, exercices d'écoute, vidéos explicatives et quiz d'évaluation.



Programme détaillé

Module 1 : Introduction et bases de communication (Semaines 1-2)

- Salutations et présentations
- Politesse et formules de courtoisie
- Alphabet, chiffres et épellation
- Activités e-learning : Vidéo sur les bases de la communication, quiz interactif

Module 2 : Accueil et orientation des clients (Semaines 3-4)

- Accueillir les clients
- Donner des indications et informations pratiques
- Poser et répondre aux questions courantes
- Activités e-learning : Vidéo "Accueillir avec le sourire", jeu de rôle interactif

Module 3 : Hôtellerie et ses aménagements (Semaines 5-6)

- Réserver une chambre d'hôtel
- Décrire l'hôtel et ses aménagements
- Expliquer les services et équipements
- Activités e-learning : Exercices de description, quiz sur le vocabulaire spécifique

Module 4 : Transports et excursions (Semaines 7-8)

- Expliquer les options de transport
- Présenter et vendre des excursions
- Aider les clients en difficulté
- Activités e-learning : Vidéo "Guide touristique", jeux de mise en situation

Module 5 : Gérer les plaintes et situations d'urgence (Semaines 9-10)

- Répondre aux plaintes et suggestions
- Assister un client malade ou en difficulté
- Contacter les services d'urgence
- Activités e-learning : Simulations de situations, vidéo "Gérer les conflits"

Module 6 : Culture et coutumes des touristes (Semaines 11-12)

- Sensibilisation aux différences culturelles
- Comprendre les attentes des clients internationaux
- Présentation des traditions locales en anglais
- Activités e-learning : Vidéo "Choc culturel", exercice de compréhension

Module 7 : Perfectionnement et mises en situation réelles (Semaines 13-15)

- Jeux de rôles et simulations
- Préparation à des conversations fluides et naturelles
- Évaluation finale et conseils pour l'amélioration continue
- Activités e-learning : Quiz final, accès à des ressources complémentaires



Méthodologie

- Pédagogie interactive et immersive
- Scénarios pratiques basés sur des situations réelles
- Accès à la plateforme e-learning 24/7
- Certification de participation en fin de formation

Public cible

- Professionnels du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration
- Étudiants en tourisme
- Toute personne souhaitant améliorer son anglais pour le secteur touristique

Modalités pédagogiques

Alternance entre apprentissage théorique et mises en situation réelles pour favoriser l'acquisition des compétences.

Interactions en direct avec un formateur natif ou bilingue, exercices pratiques et jeux de rôles.

Accès à une plateforme interactive, quiz, exercices d'écoute et simulations de situations professionnelles.

Accès aux contenus en ligne 24/7 pour apprendre à son rythme.

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant acquérir ou perfectionner ses compétences en anglais dans un contexte touristique. Elle est particulièrement adaptée à :

Les professionnels du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration :

Réceptionnistes, guides touristiques, agents de voyage, concierges, serveurs et tout personnel en contact avec une clientèle internationale.

Les étudiants et futurs professionnels du secteur : Étudiants en écoles de tourisme, hôtellerie et gestion touristique souhaitant se préparer aux exigences du marché de l'emploi.

Les entrepreneurs et indépendants : Propriétaires de chambres d'hôtes, gérants d'agences de voyage ou d'activités touristiques qui souhaitent améliorer leur communication en anglais pour attirer une clientèle étrangère.

Toute personne en reconversion professionnelle : Ceux qui souhaitent s'orienter vers les métiers du tourisme et améliorer leur employabilité grâce à une meilleure maîtrise de l'anglais professionnel.

Professionnels du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration

Étudiants en tourisme

Toute personne souhaitant améliorer son anglais pour le secteur touristique

Contact & Inscription

Pour toute information complémentaire ou inscription, contactez-nous à [contact@languagesolutions.fr / 06.03.16.19.30].