

Anglais pour l'Industrie de l'hôtellerie et de la restauration

Ce programme de formation est spécialement conçu pour le milieu professionnel de l'hôtellerie et de la restauration haute gamme. Dans un marché de plus en plus mondialisé, la maîtrise de l'anglais est devenue un atout indispensable pour exceller dans l'industrie hôtelière. Cette formation a pour objectif de renforcer les compétences linguistiques spécifiques aux métiers de l'hôtellerie et de la restauration de luxe, permettant ainsi de fournir un service exceptionnel à une clientèle internationale exigeante.

Objectifs : Développer une maîtrise professionnelle de l'anglais dans un contexte hôtelier et de restauration de luxe. Acquérir un vocabulaire spécifique et des expressions de politesse pour communiquer efficacement avec les clients et les collègues. Améliorer les compétences de compréhension et d'expression orales et écrites dans des situations professionnelles variées. Apprendre les règles de service et les protocoles internationaux en matière d'hôtellerie et de restauration.

Durée : 20 à 30 heures - durée modulable selon les besoins

Prérequis et public :

Être un professionnel de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration, ou un étudiant dans un des métiers de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration.

Maîtriser l'anglais général Niveau A1

Méthodes d'accès :

Le commanditaire atteste de la qualité du professionnel de l'hôtellerie et de la restauration et contrôle la maîtrise de l'anglais général niveau A1.

ou

Les apprenants atteste de leur qualité du professionnel de l'hôtellerie et de la restauration et effectuent avant leur inscription définitive à la formation un test d'anglais général, sur la plateforme de Language Solutions for Professionals.

Méthodes mobilisées :

Asynchrone

L'apprentissage du vocabulaire technique et professionnel à partir d'une plate-forme LMS. Chapitres à thème comprenant des activités ludiques et interactive à partir des supports authentiques, audio, Visuel et publications.

Synchrone

Cours en visioconférence ou en face-à-face

Les programmes adaptés sur mesure en fonction des postes, des besoins et des niveaux des participants. Un apprentissage permettant de mettre en pratique le vocabulaire acquis. Ces séances seront organisées dans un cadre professionnel, avec des mises en situation, et des jeux de rôles.

Modalités d'évaluation

Tests de progressions

Réalisation d'activités notées.

Temps travaillé sur la plateforme

Déroulé pédagogique :

Communication professionnelle :

Accueil clientèle.

Communication téléphonique et e-mail.

Gestion des plaintes et résolution de problèmes.

Vocabulaire spécialisé :

Termes spécifiques à l'hôtellerie : types de chambres, équipements, services.

Expressions courantes en restauration : menus, plats, boissons.

Langage approprié pour les interactions avec les clients VIP.

Compétences linguistiques :

Pratique de la prononciation et de l'intonation.

Développement de la fluidité et de la spontanéité dans les conversations.

Rédaction de rapports, de lettres et de documents professionnels.

Cultures et coutumes internationales :

Sensibilisation aux attentes culturelles des clients internationaux.

Protocoles de service et de comportement dans différents contextes culturels.

Ce programme de formation offre une combinaison dynamique de connaissances théoriques et de compétences pratiques, fournissant aux participants une base solide afin d'offrir un service exceptionnel et créer des expériences mémorables pour les clients internationaux.