PROGRAMME DE FORMATION

Anglais 10h par visio (ou téléphone) et e-learning

Objectifs de la formation

- Développer le lexique dans la langue cible lié au tourisme
- Développer la fluidité du discours pour assurer les missions d'accueil, de conseil et de vente
- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Transmettre et recevoir des informations

Programme

10h en one to one visio ou téléphone + accès en illimité sur une plateforme digitale pour compléter son apprentissage en e-learning. Les heures et l'accès à la plateforme sont valables jusqu'au 31/12/2024.
La formation pourra aborder les points suivants et le programme définitif sera établit entre le formateur et le stagiaire au début du parcours

Module 1 : Optimiser son accueil téléphonique

- Maîtriser les techniques du questionnement pour identifier l'objet de l'appel
- Mettre son interlocuteur en attente
- Connaitre les expressions usuelles de la communication à distance
- Maîtriser les techniques de reformulation pour s'assurer de la bonne compréhension du message
- Remercier et prendre congé

Module 2 : Développer son aisance conversationnelle

- Poser des questions, savoir reformuler une demande
- Recevoir et transmettre des informations claires
- Comprendre des spécificités culturelles et adapter son discours à son interlocuteur
- Savoir délivrer un conseil, orienter, donner un avis, un bon plan
- Améliorer sa prononciation et sa compréhension orale

Module 3 : Améliorer sa communication écrite

- Rédiger un mail, un message pour obtenir et donner des renseignements, des précisions
- Adapter son style à son interlocuteur
- Do's and don'ts interculturels dans la rédaction de documents écrits
- Prendre en charge une réservation

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Exercices pratiques
- Ressources pédagogiques disponibles sur la plateforme
- **Formation 100% à distance 10h en one to one - visio ou téléphone - + accès illimité à une plateforme digitale pour maintenir et/ou approfondir son apprentissage en e-learning.**

Plus que l'intensité, la fréquence favorise l'apprentissage et l'ancrage mémoriel. Mieux vaut des séances courtes et répétées qu'une session longue très espacée du cours suivant. A ce titre, nous recommandons un rythme idéal d'une à

deux séances hebdomadaires (équivalent à une à deux heures de formation par semaine). Le renforcement en e-learning viendra s'inscrire entre les séances et renforcer ainsi l'impact de l'apprentissage.
Les cours en visio ou par téléphone durent 1h. A l'heure prévue, l'intervenant.e appelle le stagiaire.

La réservation, la modification et l'annulation :
La réservation et les modifications se font 24h/24h en se connectant à la plateforme.
La modification des horaires d'un cours peut se faire jusqu'à six heures avant le démarrage de celui-ci. Au delà, de ce délai, le cours sera facturé à la structure.
La plateforme digitale est accessible en illimitée durant toute la durée de la formation.

Public

- Tout public

Prérequis

- Pas de pré-requis
- **Matériel nécessaire**

Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion Internet pour les cours virtuels. L'usage d'un casque ou d'écouteurs est conseillé pour suivre la formation dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration. Nous vous conseillons également de vous installer dans une pièce au calme et/ou isolée afin de pouvoir échanger facilement avec l'intervenant.e .

Informations complémentaires

- La formation est dispensée par un formateur anglophone

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- 1er entretien avec un coach pour présenter la plateforme digitale
- Evaluation initiale lors du 1er cours par le formateur pour évaluer les attentes et le niveau sur l'échelle CECRL "Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues". Elle se décompose en 6 niveaux d'anglais de A1 à C2

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Entretiens intermédiaires pour faire le point de votre progression (suivi) en fonction de votre diagnostic (évaluation initiale)
- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Durée

70,00 jour(s)
10:00 heures

Auvergne Rhône-Alpes Tourisme_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat