

## PROGRAMME DE FORMATION

### Anglais : communiquer efficacement avec une clientèle internationale

#### Objectifs de la formation

Communiquer clairement à l'oral (par téléphone et en face à face) et par écrit pour :

- assurer un accueil et un service de qualité aux visiteurs et touristes étrangers
- fournir des informations sur les sites touristiques, les activités et les services disponibles
- guider les visiteurs dans leurs déplacements et les assister en cas de situations d'urgence ou de besoins liés à leur séjour
- développer ses connaissances linguistiques pour gagner en aisance et fluidité dans ses échanges

#### Programme

Formation de **10h00** qui se déroule à **distance (en visio avec un formateur/une formatrice)** sur une période de **3 mois + plateforme e-Learning** en accès libre illimité **pendant 6 mois**

Un **diagnostic personnalisé** est réalisé au démarrage de la formation. A la fois écrit et oral, il permet d'évaluer votre niveau et vos besoins afin de définir les priorités et élaborer un programme **100% personnalisé et adapté** !

Les **contenus** sont ensuite **ajustés** en fonction de **vos spécificités** : niveau, rôle, projets en cours, exigences de votre structure, et culture organisationnelle.

#### Partie 1 : Accueillir et orienter les visiteurs

- Kick-off : Lancement du parcours
- Accueillir « à la française »
- Acquérir le vocabulaire clé pour communiquer
- Mettre le visiteur à l'aise
- Informer et fournir des informations pratiques
- Orienter et conseiller le visiteur

#### Partie 2 : Gérer les échanges à distance

- Gérer les appels téléphoniques
- Développer des stratégies de la compréhension au téléphone
- Mener une discussion téléphonique
- Comprendre les demandes écrites
- Rédiger des e-mails
- Traiter des réclamations

#### Partie 3 : Gérer des situation complexes

- Comprendre et gérer la situation avec un langage positif
- Connaître et savoir utiliser le vocabulaire et la terminologie appropriés dans le cadre d'une situation difficile et de sa désescalade.
- Gérer les questions d'accessibilité
- Maîtriser la terminologie clé des règles et consignes pour la sécurité
- Communiquer en situation d'urgence santé
- Réagir en cas d'urgence

- Bilan à chaud : Point sur la progression, conseils post-formation, évaluation de la satisfaction

### **Bénéficiez d'un accès à une plateforme digitale d'apprentissage pendant 6 mois !**

- En amont de la formation, vous remobilisez vos connaissances à l'aide de vidéos et exercices.
- Pendant la formation, préparez et consolidez vos séances en ligne.
- Une fois la formation terminée, maintenez vos acquis et continuez de progresser et enrichir vos connaissances.

### **Méthodes et supports**

**10h00 de formation à distance**, en face-à-face, seul.e avec un formateur disponible rien que pour vous ! C'est la formule d'hyper-personnalisation que nous vous proposons pour vous perfectionner en langues. Vous disposez de **3 mois** à compter du démarrage de votre formation pour la terminer, le tout avec un maximum de flexibilité puisque c'est vous qui déterminez les dates et heures de vos sessions !

### **Séances individuelles en classe virtuelle par tranche de 30 min à 1h00 :**

Les sessions ont lieu à **distance** en face-à-face avec le formateur/la formatrice. Cette modalité vous offre une interaction directe, continue et personnalisée.

### **Flexibilité des horaires :**

Les sessions sont organisées en fonction de vos disponibilités. Chaque session est préparée en amont pour que le formateur/la formatrice puisse se concentrer sur vos besoins.

Vous disposez d'un accès illimité pendant 6 mois à une plateforme d'apprentissage en ligne sur laquelle vous retrouverez notamment tous vos supports de formation et fiches pratiques.

**Notre conseil :** Nous recommandons un rythme minimum d'une séance en visio par semaine préparée et consolidée par du travail en autonomie sur la plateforme. La planification et les modifications se font 24h/24 via l'espace apprenant mis à votre disposition.

Un cours peut être planifié jusqu'à 24h avant l'horaire envisagé. Le préavis d'annulation des séances est de 24h, au-delà, le cours est facturé.

### **Public**

Tout public, tout niveau.

### **Prérequis**

- Accès à un ordinateur avec une connexion Internet stable et un navigateur récent
- Votre ordinateur doit obligatoirement être muni d'une caméra
- Aucune condition de niveau

**Notre conseil :** utilisez un casque ou des écouteurs afin d'optimiser vos conditions de participation aux classes virtuelles. Si vous le pouvez, nous vous recommandons de vous installer dans une pièce au calme et/ou isolée afin de pouvoir échanger facilement avec votre formateur/formatrice.

### **Informations complémentaires**

Formateur(trice) diplômé(e) dans l'enseignement de la langue cible. Natif(ve) ou binational(e) de la langue enseignée. Expérimenté(e) dans l'enseignement à un public d'adultes, le formateur(trice) dispose d'une solide expérience dans le secteur du tourisme.

### Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

Évaluation initiale : diagnostic préformation (test de niveau échelle CECRL, analyse des besoins) & kickoff avec formateur qui formalise avec vous les objectifs, le programme de la formation et la prise en main de la plateforme → l'apprenant sait d'où il part et où il va

### Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- **Retours du formateur** : tout au long de la formation, vous recevrez des retours réguliers de la part de votre formateur(trice), afin d'affiner vos compétences et améliorer votre expérience d'apprentissage
- **Validation des compétences** : À la fin de chaque module, un quiz, exercice ou une mise en pratique évalueront la compréhension de l'apprenant et permettront de vérifier que les concepts clés ont bien été assimilés
- **Simulations tout au long du parcours** : Des simulations seront intégrées tout au long du parcours de formation, offrant à l'apprenant des expériences pratiques pour appliquer ce qui a été appris dans des situations réelles
- **Bilan à chaud** : mise en situation globale pour évaluer la progression par rapport aux objectifs–debrief–point de progrès et conseils – satisfaction
- **Satisfaction** : un point est fait à la 3ème leçon pour s'assurer de l'adéquation du programme

### Durée

90.00 jour(s)

10:00 heures