



Objectifs

- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais
- Faire face à des situations de communication formelle : présentation devant un public, etc.
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté à sa fonction

Programme

PERFECTIONNER SA COMPRÉHENSION DE L'ANGLAIS PROFESSIONNEL :

- Développer et lister un vocabulaire professionnel (accueil, ustensiles, produits, explication d'un menu, ...)
- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler

S'EXPRIMER EN ANGLAIS PROFESSIONNEL :

- Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille
- Accueil du client en face à face ou au téléphone
- Créer un contact privilégié avec le client
- Gérer les paiements
- Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients difficiles, ...

LES EXPRESSIONS A MAITRISER POUR TENIR UNE CONVERSATION :

- Prendre en charge des réservations, savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture, parler de dates et de disponibilités, ...
- Prendre des commandes et servir en anglais la clientèle étrangère
- Donner des indications, des explications sur la carte du restaurant
- Formuler des conseils ou des suggestions

LES SITUATIONS DE COMMUNICATION INFORMELLE

- Savoir aborder des sujets extra-professionnels.
- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients étrangers (règles de politesse, conventions de prise de parole...)
- Pouvoir conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes

PASSAGE DE LA CERTIFICATION BRIGHT :

Le passage de l'examen Bright vous permettra de mesurer votre niveau sur la base d'un standard international. L'examen Bright mesure le niveau d'anglais dans un contexte professionnel. Le résultat va de 1 à 5 et s'aligne sur les niveaux européens du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

- Connaissances grammaticales et lexicales (vocabulaire courant, expressions idiomatiques) : identifier et comprendre les principales structures grammaticales et lexicales de la langue et savoir les interpréter dans un contexte afin d'être capable de les utiliser de manière appropriée.
- Compréhension audio-orale : compréhension générale de l'oral, compréhension d'un dialogue, comprendre une interaction entre locuteurs natifs, comprendre en tant qu'auditeur, comprendre des annonces et instructions orales, comprendre des émissions de radio et des enregistrements
- Compréhension écrite (lue) : compréhension générale d'un texte, lire et comprendre le courrier, lire un texte afin de repérer/identifier des informations spécifiques, lire afin d'interpréter des opinions et comprendre une argumentation, comprendre des instructions afin d'agir de manière appropriée
- Lexique professionnel, expressions-type des contextes professionnels : capter le sens général d'une communication en langue cible, comprendre des instructions techniques afin d'agir de manière appropriée, participer à des échanges professionnels en face-à-face et à distance, suivre les échanges entre participants lors d'une réunion/négociation, conférence téléphonique ou visioconférence, comprendre des exposés/conférences, ainsi que toute communication audio-visuelle concernant son métier ou centres d'intérêt professionnels, identifier les informations générales et/ou techniques d'un courrier, d'un courriel ou d'un document rédigé dans la langue cible, ainsi que les opérations à réaliser en situation professionnelle.



Public visé

Toute personne souhaitant apprendre la langue.

Pré-requis

Avoir des bases préalables en anglais

Méthodes Pédagogiques

- Formation face à face avec un formateur certifié, expérimenté et natif.
- Mises en situation et jeux de rôle
- Utilisation de supports numériques innovants
- Méthode affirmative : notions théoriques enseignées
- Méthode participative : appliquer la théorie à la pratique.

Modalités d'évaluation

Evaluation à chaud et à froid
Des exercices permettant d'effectuer une auto-évaluation et la mise en pratique.

Durée et tarif

Durée à déterminer selon les besoins

Prix de base : 45€ HT puis en fonction du volume
Inscription via le site www.moncompteformatio.n.gouv.fr

Délai d'accès selon le financeur.

Lieu

En présentiel, dans nos locaux à Norroy-Le-Veneur ou dans votre entreprise, possible à distance

7 Rue Jean-Louis Etienne –
57140 NORROY-LE-VENEUR
Tel : 06 66 54 08 02 – SIRET
80919787400013
Organisme de Formation
enregistré sous le N° 41
5703554 57