

Anglais de l'hôtellerie



Service ! - le clé du métier de l'hôtellerie. Chaque hôtel a ses propres exigences; chaque département a ses propres besoins ; chaque poste demande une maîtrise différente de la langue anglaise

Quelles Compétences ? Quels Savoirs ? - pour assurer le résultat souhaité de vos formations linguistiques, nous vous proposons la mise en place d'un référentiel des compétences et des savoirs à acquérir par métier.

En travaillant étroitement avec vous, nous allons déterminer ensemble et en détail ce que vos équipes devraient être capables de faire, ce qu'ils savent faire actuellement et ce qu'ils doivent apprendre à faire pour travailler et communiquer efficacement en anglais

Achats	Accueillir & renseigner des clients ...
Banqueting : réceptions & réunions	Expliquer; présenter l'hôtel et ses services ...
Business Centre	Prendre des appels, des commandes, des réservations...
Butler	Faire des appels internes et externes ...
Conciergerie	Gérer des plaintes, des problèmes ...
F&B - voir aussi 'Anglais des Saveurs'	Vendre ...
Gouvernante	Négocier ...
Réception & Relations Clients	Rédiger les mails; les comptes rendus...
Réservations	Comprendre des demandes...
Ressources Humaines	
Room Service	
Sales & Marketing	
Sécurité	
Spa & Gym	

Comprendre les besoins, constater les compétences existantes, puis mettre en place un plan de formation ciblé et structuré pour les résultats tangibles

Vive la Différence ! - vos clients internationaux viennent de pays et de cultures très variés ; ils ont des attentes différentes et réagissent différemment. Une formation de sensibilisation interculturelle va aider vos équipes à mieux comprendre et par conséquent mieux répondre aux différentes attentes et mieux réagir face aux différents comportements

Et tout ce qu'ils apprennent peut être aussi bien être appliqué à leurs collaborations et dans leur travail en équipe multiculturelle

(Les formations interculturelles peuvent être dispensées en anglais ou en français)

OBJECTIFS

Associer les savoirs du formateur avec son vécu professionnel dans l'hôtellerie pour créer des formations de qualité ciblées, efficaces et motivantes

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Toute personne travaillant dans un hôtel qui doit communiquer en anglais en face à face ou par écrit.

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...