Langues étrangères

Réf : 303LE14

Hôtellerie et restauration : Accueillir une clientèle étrangère - CLOE Anglais

à partir de 20h
Ajouté le 20/12/2022 – Modifié le 18/02/2026

A partir 1765€ NET

Gagnez en assurance dans vos échanges et fidélisez votre clientèle étrangère

Objectifs

- S'approprier un vocabulaire spécifique
- Améliorer sa compréhension et son expression orale
- Développer l'aisance et la confiance dans vos échanges avec votre clientèle étrangère
- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité
- Savoir renseigner, conseiller, orienter
- Certifier vos compétences

Compétences visées

- Utiliser un vocabulaire adapté au contexte
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale
- Se faire comprendre avec une prononciation claire

Public

Toute personne ayant besoin d'accueillir et de communiquer avec du public étranger dans une établissement touristique, hôtelier ou de restauration.

Prérequis : Aucun prérequis à l'entrée en formation.Un positionnement systématique sera réalisé en amont de la formation permettant d'adapter le contenu et la durée à votre niveau et à vos besoins.Formation sur mesure : le prix peut varier en fonction de la durée, des modalités et du choix d'une éventuelle certification.Pré-requis au passage de la certification : un niveau CECRL de A2 Prérequis technique : pour les cours en visioconférence, disposer d'un ordinateur avec micro et caméra et d'une bonne connexion internet

Langues étrangères

Réf : 303LE14

Hôtellerie et restauration : Accueillir une clientèle étrangère - CLOE Anglais

Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Nous vous proposons un parcours sur mesure défini en fonction de votre niveau, de vos objectifs et de votre activité spécifique à partir des thématiques suivantes.

Exemple de programme proposé pour 20H de formation

Identifier le vocabulaire et expressions spécifiques à l'accueil de clientèle étrangère

- Utiliser des formules de politesse et salutations
- Présenter les types de séjour et formules
- Identifier les chambres et mobilier à disposition
- Parler des services et prestations à proximité
- Expliquer les modalités de réservation

Prendre des réservations

- Renseigner des clients sur le fonctionnement de l'établissement
- Identifier dates et horaires, confirmer les modalités
- Expliquer aux clients comment se rendre vers l'établissement

Communiquer des informations touristiques

- Parler des sites d'intérêts à voir dans la région
- Orienter les personnes vers ces lieux
- Mettre en valeur les produits régionaux

Assurer un accueil en restauration

- Expliquer la composition d'un plat
- Suggérer des plats ou des boissons d'accompagnement
- Utiliser des formules de politesse et salutations
- Présenter le menu de l'établissement

Hôtellerie et restauration : Accueillir une clientèle étrangère - CLOE Anglais

- Répondre aux demandes des clients durant le repas
- Accueillir le client, proposer une table
- Gérer l'encaissement & remercier le client

Assurer un accueil de touristes étrangers en hôtellerie

- Employer des formules de politesse, salutations
- Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour
- Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation
- Expliquer les règles simples de sécurité
- Communiquer des informations sur les activités et animations proposées
- Proposer des sites d'intérêt local
- Répondre aux demandes des clients durant leur séjour
- Proposer une action appropriée lors d'un litige avec le client

Accueillir le client visiteur

- Utiliser les formules d'accueil et de politesse
- Se présenter et présenter l'établissement ou du lieu
- Faire patienter et diriger un visiteur
- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère
- Adapter sa communication en fonction du pays d'origine des visiteurs
- Remercier le client et le visiteur et prendre congé

Assurer une visite guidée du site

- Informer les participants sur l'organisation de la prestation
- Orienter les personnes dans le lieu de visite
- Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux
- Adapter les commentaires en fonction des attentes des visiteurs
- Répondre aux questions des visiteurs

Assurer un accueil au petit déjeuner

- Accueillir le client
- Utiliser des formules de politesse et salutations
- Présenter l'organisation pratique du petit-déjeuner
- Identifier des aliments et boissons proposés
- Apporter des réponses simples aux questions des clients
- Possibilité de passer la certification CLOE

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

ELIGIBLE CPF | PRÉSENTIEL | DISTANCIEL

Langues étrangères

Réf : 303LE14

Hôtellerie et restauration : Accueillir une clientèle étrangère - CLOE Anglais

Dates & lieux

Formation sur mesure : nous consulter
Angers
1765.00

Formation sur mesure : nous consulter
Cholet
1765.00

Formation sur mesure : nous consulter
Laval
1765.00

Formation sur mesure : nous contacter
La Roche sur Yon
1765.00

Formation sur mesure : nous consulter
Saumur
1765.00

Nous consulter
Le Mans
1765.00

Les points forts

Une expertise reconnue dans les formations langues :
La variété dans notre approche pédagogique permet :
- d'individualiser l'expérience d'apprentissage linguistique et d'adapter la formation au profil de chacun,
- de multiplier les échanges réguliers dans la langue,
- de développer la compréhension de la langue grâce à la multiplicité des méthodes,
- de garantir une pratique régulière grâce à un accès facile à la formation,
- de responsabiliser l'apprenant dans son parcours de formation.

Une équipe dans chaque centre à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

CCI LE MANS SARTHE
Le Mans, Formation Continue
02 43 21 58 12

CCI MAINE-ET-LOIRE
Angers, Cholet, Saumur
02 41 20 49 59

CCI MAYENNE
Campus CCI Mayenne, CCI Mayenne
02 43 91 49 70

CCI NANTES ST-NAZAIRE
Saint-Herblain, Saint-Nazaire
02 40 44 42 42

CCI VENDÉE
La Roche sur Yon
02 51 45 32 89

Langues étrangères

Réf : 303LE14

Hôtellerie et restauration : Accueillir une clientèle étrangère - CLOE Anglais

Formation éligible au CPF avec la certification CLOE - nous contacter.

Modalités pédagogiques

Parcours sur mesure définis en fonction du niveau, des objectifs et de la disponibilité des stagiaires, à partir des modalités d'apprentissage suivantes :

Cours individuels (et/ ou collectifs) en face à face ou en visioconférence
Echanges et travail, à partir de faits, situations vécues et documents utilisés par le stagiaire
Jeux de rôles à partir d'aides et de supports spécifiques pour débloquer la parole
Mises en situations professionnelles et simulations à partir de consignes et instructions données par le formateur et débriefing.
Accès à notre plateforme en ligne dédiée, accessible 24H/24 pour accompagner votre progression. Travail entre deux séances de formation, sur prescription du formateur pour acquérir du vocabulaire, réviser des points de grammaire, exercer votre oreille à la compréhension orale, lire des articles pour travailler votre compréhension écrite etc...

Équipe pédagogique : Nos formateurs CCI FORMATION sont natifs ou bilingues avec une expérience à l'étranger. Spécialistes de la formation continue, ils sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise. Ils sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons : cours individuels de face à face, cours à distance, blended-learning, cours collectifs, immersion. L'équipe du Centre d'Etudes de Langues vous garantit :- Une approche centrée sur l'apprenant avec des solutions sur-mesure- Une expertise bâtie sur 30 ans d'expérience- Une équipe pédagogique professionnelle et réactive- Une souplesse dans la réalisation des formations- Un suivi pédagogique et administratif adapté et accessible à distance par l'entreprise avec le système de gestion des portefeuilles de compétences linguistiques : OSCAR.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centres de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements. Pour les classes virtuelles :Tutorat Technique :Avant la Formation : La vérification du fonctionnement du matériel de visio conférence est assuré auprès de chaque participantPendant la Formation : Une assistance technique (Hotline) est disponible pour résoudre les problèmes techniques

Validation/Certification

Certifications CLOE
Compétences Linguistiques Orales et Ecrites

Un positionnement est réalisé en début de formation.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation des acquis et de formation vous est remise via notre plateforme Oscar.Dans le cadre d'un financement CPF, le passage de la certification CLOE Anglais est obligatoire.La Certification CLOE anglais - Compétences Linguistiques Orales et Ecrites - évalue et certifie le niveau de maîtrise d'anglais en situations professionnelles, socioprofessionnelles ou spécifiques à un domaine d'activité. CLOE anglais est une solution complète qui répond pleinement aux besoins des salariés et des demandeurs d'emploi en certifiant le niveau de maîtrise de la langue à l'oral et à l'écrit, et en valorisant les compétences acquises.Modalités de passage de la certification :Un test évolutif informatisé et surveillé de 50 questions qui évalue les connaissances de la langue écrite, d'une durée de 50

Langues étrangères

Réf : 303LE14

Hôtellerie et restauration : Accueillir une clientèle étrangère - CLOE Anglais

minutesUn entretien oral individuel en centre ou à distance via webcam de 15 minutes : des questions d'introduction, une ou plusieurs mises en situation professionnelle et une discussion autour d'un thème professionnel.Délivrance du certificat CLOE (à partir du niveau A2) et à défaut d'une attestation de niveau.La Certification CLOE anglais, délivrée par CCI France, est une reconnaissance formelle, inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS6435, depuis le 15.11.2023.