

ANGLAIS INTERMEDIAIRE

Domaine : Langue
Thème : Langue
Formacode : 15254
Modalité formation : Présentiel

S'INSCRIRE

ICI

Pré requis : Avoir suivi la formation « Anglais Débutant » ou avoir un niveau équivalent. Test écrit ou oral
Durée : 40 heures en 20 jours
Public visé : Personnel travaillant en Hôtellerie, Restauration, Tourisme
Toutes personnes travaillant auprès de la clientèle étrangère ou désireuses de perfectionner son anglais

OBJECTIFS

- Acquérir les outils linguistiques indispensables pour accueillir au mieux les clients anglophones
- Comprendre les attentes du client et lui proposer, en anglais, un produit adapté à ses besoins.

CONTENU DU PROGRAMME

Accueillir le client en Anglais:

- Les formules de politesse relatives à l'accueil du client
- Savoir se présenter, présenter son commerce, son activité
- Techniques pour introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur
- Phrases types en fonction des situations les plus courantes

Prendre en charge le client :

- Réussir la prise de contact et mettre à l'aise le client
- Comment tenir une discussion, comprendre, se faire comprendre aisément
- Questionner pour identifier le besoin : aspect grammatical, questions types
- Reformuler en anglais : vérifier votre compréhension des attentes
- Connaître ses produits : terminologie spécifique
- Traduire une caractéristique du produit en avantage client
- Répondre aux objections
- Finalisation de vente ou autre négociations : annoncer un prix, moyens de paiement, garanties...
- Saluer et remercier le client

Expression orale :

- Exercices de mise en situation dialoguée
- Perfectionnement à la fluidité de la langue : exercices de prononciation et intonation

OUTILS DE FORMATION

- Fiches et/ou fichiers
- Ecoutes Audio
- Supports de cours

METHODE PEDAGOGIQUE

- Notre pédagogie s'adapte toujours à la typologie du groupe qui nous est confié. Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel de chaque participant, elle évolue en fonction des besoins et des attentes de chacun.

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

Tous nos formateurs possèdent sont diplômés et spécialisés dans la formation professionnelle pour adultes.