

# Anglais en hôtellerie-restauration

🕒 14h

📅 2 jours

💶 500€ net de taxes

## Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation.

## Public

Gérants et/ou salariés exerçant dans le domaine de l'hôtellerie-restauration.

## Objectifs de la formation

Accueillir et satisfaire la clientèle anglo-saxonne et internationale.

## Contenu de la formation

- **Communication générale en langue anglaise**
  - Les règles élémentaires de l'anglais que le stagiaire utilisera quotidiennement
  - Se présenter, écouter la demande du client
- **Accueillir, accompagner et renseigner le client**
  - Savoir présenter aux clients les services de l'établissement et les tarifs
  - Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement
  - Gérer les réservations
  - Présenter l'établissement et ses spécificités, les menus et les tarifs
  - Servir le client
  - Facturation
  - Gérer les litiges clients

## Modalités pédagogiques

Durant la formation, le formateur abordera chaque thème via une approche théorique et pratique de la vente et de la fidélisation de la clientèle.

## Modalités d'évaluations

A l'issue de la formation, un contrôle des connaissances est organisé sous la forme de quiz afin de valider les acquis des stagiaires. Une attestation de stage résumant les acquis et savoir-faire assimilés est remise aux stagiaires en fin de formation.

## Modalités et délais d'accès

Formation en présentiel ou visioconférence

**INTER** : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

**INTRA** : nous contacter

Une partie de nos locaux est adaptée pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes porteur d'un handicap, n'hésitez pas à nous contacter afin de voir ensemble les aménagements nécessaires.

## Nos formateurs

L'ensemble de nos formateurs intervenants sur cette thématique justifie de notions en anglais et d'une expérience reconnue dans le domaine des techniques de vente et de commercialisation.