





## Programme de la formation

**ANGLAIS PROFESSIONNEL, HOTELLERIE ET RESTAURATION TOEIC, CLOE ET BRIGHT** Classe virtuelle 22 heures Salarié en poste, Demandeur d'emploi, Particulier, Indépendant et dirigeant, Etudiant, Jeune en insertion professionnelle · De 1 à 4 participants 1 900 € Net de taxe par participant**Description courte**

Maîtrisez l'anglais essentiel pour accueillir, servir et interagir avec une clientèle internationale ! Grâce à cette formation intensive, développez votre aisance à l'oral comme à l'écrit dans les situations clés

Préparer sa prise de poste dans une structure en France ou à l'international

**Durée** : 22 heures – Format court et intensif, sur 7 à 10 semaines

**Profil des participants**

Employés, responsables ou apprenants du secteur hôtelier ou de la restauration souhaitant mieux communiquer avec une clientèle internationale et obtenir une certification professionnelle.

**Prérequis**

Niveau Minimum A2

Un entretien préalable à l'entrée en formation sera effectué

**Objectifs**

**À l'issue de la formation, vous serez capable de :** ✓ Accueillir et guider un client étranger

- ✓ Comprendre et répondre à ses demandes courantes
- ✓ Gérer un problème ou une réclamation en anglais
- ✓ Rédiger un email professionnel clair et poli
- ✓ Réussir un test d'anglais professionnel (BRIGHT, CLOE ou TOEIC)

**Aptitudes et compétences visées / attestées****Compétences orales professionnelles**

- Accueillir un client international avec aisance et politesse
- Répondre à des demandes simples et gérer des situations courantes (réservations, menus, horaires, services)

- Gérer des situations sensibles : formuler des excuses, proposer des solutions, rester courtois face à un client mécontent
- Interagir par téléphone ou en face-à-face dans un contexte interculturel

### Compétences écrites professionnelles

- Rédiger des emails simples et professionnels (confirmation de réservation, réponse à une demande, message d'information)
- Utiliser les formules de politesse adaptées au contexte et au ton attendu
- Structurer un message clair, concis et cohérent

### Compétences de compréhension

- Comprendre les demandes orales d'un client (enregistrement, réclamations, commandes, directions, informations pratiques)
- Lire et comprendre des documents professionnels simples (menus, procédures, annonces, consignes clients)
- **Compétences interculturelles**
- Identifier les différences de communication selon les nationalités
- Adopter une attitude professionnelle adaptée à un public international
- Utiliser un registre de langue approprié selon la situation

### Compétences liées à la certification

- Comprendre le format et les attentes des tests BRIGHT, TOEIC ou CLOE niveau B1
- S'entraîner à la compréhension orale et écrite en conditions proches de l'examen
- Répondre efficacement aux types de questions posées en certification

## Contenu

### MODULE 1 : Accueil et première impression

- Accueillir un client à l'hôtel / restaurant
- Proposer de l'aide, expliquer un service
- Expressions clés + jeux de rôle « check-in » et prise de commande

**Activité :** jeu de rôle front desk / salle + correction collective

### MODULE 2 : Comprendre et répondre aux besoins

- Compréhension orale : demandes courantes, réclamations simples
- Formuler une réponse professionnelle
- Vocabulaire de la chambre, du menu, des services

**Activité :** dictée audio + reformulation / QCM compréhension orale type CLOE

### MODULE 3 : Parler de son offre

- Décrire son poste, son lieu de travail, une procédure
- Présenter l'hôtel / restaurant à un nouveau client
- Lexique métier : équipements, rôles, horaires

**Activité :** mini-pitch oral + retour formatif + fiche lexique

### MODULE 4 : Ecriture simple et efficace

- Rédiger un email de confirmation, réponse à une demande
- Utiliser des formules de politesse professionnelles
- Améliorer lisibilité et cohérence d'un message

**Activité :** email à corriger puis rédiger + checklist d'écriture

### MODULE 5 : Gérer les situations sensibles

- Répondre à une réclamation ou un problème (retard, erreur, insatisfaction)
- Excuser, reformuler, proposer une alternative
- Lexique émotionnel et registre poli

**Activité :** mise en situation / client mécontent + feedback groupe

### MODULE 6 : Interagir en anglais à l'international

- Connaître les attentes culturelles des clients étrangers
- Gérer un appel téléphonique ou une demande inhabituelle
- Se présenter dans un cadre international (visiteur / salon)

**Activité :** jeu de rôle téléphone + expressions idiomatiques utiles

### MODULE 7 : Préparation Certification

- Présentation des formats BRIGHT / CLOE / TOEIC (niveau B1)
- Entraînements audio (compréhension orale rapide)
- Exemples de questions à l'oral + mail professionnel type

**Activité :** mini-simulation certification + conseils personnalisés

## Pédagogie et organisation

- suivi individuel de la progression, renfort possible par des exercices complémentaires

- Fiches vocabulaire et expressions-clés par thème
- Emails types / dialogues / audio d'entraînement
- Feuille de route pour le passage de la certification
- construire des trames selon les situations rencontrées

### Les ++ de la formation :

- Simulations réalistes : check-in, commandes, gestion client
- Pratique orale intensive + corrections personnalisées
- Vocabulaire métier ciblé + supports concrets
- Préparation aux certifications dès le départ
- Adaptée à tous les postes du secteur

## Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluation initiale de positionnement (oral + écrit)
- Activités orales enregistrées + feedback individuel
- Évaluation finale (type test BRIGTH/CLOE/TOEIC) : compréhension + interaction + email

## Mode de validation

### Évaluation initiale (avant le démarrage) :

- **Test de positionnement écrit** : niveau de compréhension et expression de base
- **Entretien oral individuel** : évaluer la fluidité, le vocabulaire métier et les besoins spécifiques du participant

### 2. Évaluations formatives tout au long de la formation :

- **Activités orales enregistrées** (jeux de rôle, présentations, appels simulés) avec **feedback individualisé**
- **Exercices écrits ciblés** (emails, réponses aux clients, reformulations) corrigés avec une **grille de critères** (cohérence, politesse, lexique)
- **QCM de compréhension orale et écrite** type certification (CLOE, TOEIC, BRIGHT)

### 3. Évaluation finale :

- **Simulation de certification** (au choix selon le test visé) comprenant :
  - Compréhension orale (extraits audio + QCM)
  - Interaction orale (questions ouvertes, situations professionnelles)
  - Production écrite (email professionnel + consignes à suivre)

## Financements possibles

opco

cpf

---

entreprise

autres

### Modalités et délai d'accès

Deux semaines sont nécessaires pour organiser le début de la formation, conditions d'accès et envoi d'une convocation avec programme courriel

### Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** *(mise en place de compensation...)*

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

### Intervenant

Références disponibles ...

Juliette LACOSTE, formatrice professionnelle pour Adultes, intervenant en intra et/ou en inter entreprises - Elle a exercé son métier de business developer dans un environnement anglosaxon. 10 ans d'expatriation dans des pays anglosaxons, plus de 30 ans de pratique linguistique. Elle sait négocier, échanger sur des sujets variés comme les nuances, le commerce, ou, sur des dossiers techniques, créer des interactions constructives et efficaces.

Elle intervient sur des titres professionnels inscrits au RNCP en lien avec le secteur du tourisme comme RET "Responsable Etablissement touristique"