

Mieux vendre et satisfaire dans une autre langue en CHR : Niveau I – II- III

Version 1.5 | 02.23

Parmi les prérequis que prône l'industrie du CHR, les langues tiennent incontestablement une place centrale. Toutefois, la maîtrise d'une, voire de plusieurs langues étrangères se révèle en pratique plus incertaine pour nombre d'établissements. Conscient de l'impérieuse nécessité de relever le niveau de vos collaborateurs, nos experts ont développé une méthodologie unique entremêlant jeux de rôles dans la langue étudiée et techniques de ventes.

2 formules : Equipes de réception & Equipes de salle
2 langues: Anglais & allemand

Objectifs :

- Être capable de prendre en charge et satisfaire un client en anglais / allemand en situation professionnelle à la réception, en salle ou dans les étages.
- Être capable de répondre aux attentes d'un client et de se faire comprendre de son hôte avec une réponse simple et adaptée.
- Être capable de pratiquer la vente additionnelle en anglais / allemand.
- Être capable de régler seul une situation de mécontentement / malentendu client.



Public

Toute personne ayant un niveau initial en allemand / anglais, amenée à accueillir et échanger dans le domaine du tourisme en anglais / allemand (selon le choix de la langue pour la formation)

A partir de 2 pers.. Max stagiaires : 5



Prérequis

Prérequis : Evaluation-diagnostic en début de formation (QCM)



Durée/Tarif

Volume horaire :

De 14 à 21 h, dispensées en session de 3, 5 heures (1/2 journées)

INTRA : à p. de 800 € HT / pers.

INTER : à p. de 800 € HT / pers.



Matériel et outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée d'un paperboard
- Ordinateur avec connexion internet et webcam
- Paperboard, Documents Powerpoint, Word, Excel, Emails édités par HOSPITALI-T, SOCRATIVE (Quizz), KAHOOT (Battle question)



Méthode pédagogique

Cette formation-action se veut résolument pratique tout en s'appuyant sur les 4 méthodes approuvées de l'andragogie : active, démonstrative, affirmative et interrogative. Apports méthodologiques et des exercices d'application et de mise en pratique.



Programme

Tests d'évaluation / définition des objectifs individuels / travail en leçons individuelles / entraînement à la compréhension écrite / conversation / travail de prononciation et d'accentuation / développement de la fluidité verbale et de la spontanéité de l'expression orale / mise en situations (sketches, improvisations, dialogues)



Contenu

- Les fondamentaux 1ère partie : nombres, pronoms, syntaxe, modaux
- Les fondamentaux 2ème p. : le présent et futur simple. Les verbes d'actions
- Les 6 séquences du parcours client : la réservation, le suivi pré-arrivée, l'arrivée, le séjour, le départ, la mesure de la satisfaction (version hôtellerie)
- Traiter des problèmes éventuels et proposer des solutions
- Indiquer clairement les restrictions et interdictions (notamment règles post-Covid)
- Prendre des réservations (téléphone, e-mail) et gérer les modifications de réservatio

Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le stagiaire en amont de la formation. Lors de cet entretien seront évalués :

- L'adéquation entre le projet du stagiaire et la formation
- Les besoins spécifiques du stagiaire

Le formateur adaptera son intervention en fonction des besoins.



Accessibilité

aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap en situation de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible.



Responsable pédagogique

Adrien GUILLAUME