



Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Les écrits professionnels

Durée : 2 à 4 jours **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Proposer de manière pragmatique et opérationnelle un cheminement vers une appropriation de l'écrit.

PROGRAMME

Donner du sens à l'apprentissage :

- En expliquant le choix d'un document professionnel (document d'exploitation, cahier de liaison, fiche de poste, étiquette produits, fiche de données de sécurité, etc.).
- En présentant et situant ses objectifs.
- En expliquant la tâche à accomplir.

Déclencher l'activité :

- En faisant appel à l'expérience de l'apprenant pour identifier la situation.
- En l'incitant à utiliser ses savoirs et savoir-faire.

Animer et exploiter la mise en commun des savoirs, savoir-faire mis en œuvre :

- En faisant expliciter les différentes modalités et procédures utilisées.
- En faisant identifier les compétences nécessaires à la réussite de la tâche.
- En aidant à la prise de conscience individuelle des ressources et des besoins nécessaires à la mise en œuvre.

Reprise de l'activité :

- En faisant renforcer les compétences existantes.
- En apportant de nouveaux savoirs.
- En faisant expérimenter de nouveaux savoir-faire.
- En aidant à faire.

Animer la correction des exercices :

- En soulignant les compétences nécessaires à la réussite.
- En aidant l'apprenant à identifier ses acquis, ses manques.

Dresser un bilan :

- L'apprenant situe ses acquis dans sa progression.
- Il se projette dans une dynamique d'apprentissage.





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Anglais niveaux débutant, intermédiaire

DUREE : A adapter à la demande **Prérequis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Modalités d'évaluation** : Tests Linguaskill ou QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Mettre à jour ses connaissances issues de la scolarité initiale dans la pratique de l'anglais en situation professionnelle : accueil de visiteurs en vue de valoriser, présenter et expliquer le patrimoine culturel local.

Préparer les tests Linguaskill, TOEIC...

PROGRAMME

- Appréhender un lexique idiomatique, riche et varié dans le contexte professionnel : accueil de visiteurs lié à la valorisation du patrimoine culturel provençal
- Échanger des informations variées mais peu complexes avec des interlocuteurs de différentes nationalités : accueil individualisé des personnes et groupes, présentation des sites, des œuvres et des activités muséales, explications détaillées sur l'ensemble des objets constituant le patrimoine, présentation et explications des prestations : fonctionnement horaires, tarifs, accessibilité, règlement intérieur...
- Maîtriser la plupart des situations peu complexes rencontrées en situation professionnelle : renseignements d'ordre général et assistance de 1^{er} niveau : orientation géographique, vie locale, modes de déplacements, points d'assistance
- Communiquer par téléphone : réservations, présentation du site et des activités, conseils de parcours et d'activités

Modalités d'entraînements :

Pratiques orales et écrites regroupant les usages de communication courants et conformes aux usages académiques

Mises en situation professionnelle et jeux de rôle

- Exercices oraux et écrits en vocabulaire, grammaire, conjugaison et prononciation en langue anglaise : jeux, quizz...





Pour optimiser les compétences

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

Anglais du tourisme et de l'hôtellerie

Durée : variable, jusqu'à 84 heures **Prérequis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Exposé théorique, interactions formateur/stagiaires, entraînements pratiques, mises en situation par jeux de rôles. **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** une attestation individuelle de formation sera délivrée

OBJECTIFS

Améliorer ses techniques d'accueil en anglais.

Enrichir le vocabulaire professionnel spécifique aux domaines de l'hôtellerie et du tourisme.

Développer aisance et spontanéité à l'oral.

PROGRAMME

Accueillir un client :

Savoir se présenter, renseigner, formuler conseils et suggestions, indiquer une direction, faire patienter.

- **Répondre au téléphone :**

Faire patienter, clarifier et vérifier les informations, reformuler.

- **Prendre et effectuer une réservation**
- **Donner de l'information commerciale :**

Décrire un produit, les services proposés : entretien de l'habitat, services associés.

- **Traiter une réclamation, une plainte**
- **Gérer un conflit**
- **Rappel des bases de l'anglais :**

Les temps.

Comparatifs et superlatifs.

Noms, dates, heures, nombre, etc.

- **Vocabulaire spécifique de tourisme, de l'habitat et de la prestation de services liée à l'hébergement et à l'accueil :**

Phrases clés, tournures idiomatiques et expressions courantes professionnelles, anglais britannique et américain, abréviations et sigles, « faux-amis ».

- **Sensibilisation à la dimension interculturelle dans les échanges**
- **Exercices d'écoute pour mieux comprendre les différents accents anglophones**
- **Mises en situation/jeux de rôles**