



**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Français Langue Etrangère : renforcement Français professionnel Option Propreté/Services aux entreprises

Durée : entre 60 et 100 heures, selon les besoins

Public : Salarié et toute personne souhaitant devenir autonome dans sa pratique quotidienne du français oral et écrit

Formateur spécialisé en Français Langue Etrangère

**Pré requis** : aucun **Méthodes et moyens pédagogiques** : Présentiel : Activités ludiques et interactives, mises en situation et jeux de rôles, entraînements à la lecture/rédaction **Modalités d'évaluation** : QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis** : Une attestation individuelle de formation sera délivrée

**Objectifs** : Acquérir les connaissances nécessaires à l'autonomie dans les situations d'expression et de compréhension orales et écrites en français professionnel, secteur Propreté des locaux/services aux entreprises

- **Les bases du français :**

Les temps

Comparatifs et superlatifs

Noms, dates, heures, nombre, etc.

- **Se présenter à un client, un collègue, un prestataire extérieur**

Savoir se présenter, renseigner, parler de son activité, se renseigner sur autrui

- **Exposer des faits et répondre (en face à face, au téléphone...) au sujet de son activité à sa hiérarchie**

Savoir présenter différentes situations, exprimer un compte-rendu oral au présent et au passé

Savoir rédiger un texte informatif clair et bref

Identifier les acteurs de la profession et de sa structure

Identifier les modes de communication utilisés par l'organisation

- **Comprendre et appliquer les consignes de travail**

**Identifier les éléments composant le cahier des charges**

Identifier et utiliser le vocabulaire de l'entretien des locaux

Identifier et savoir manier le champ lexical de son activité professionnelle : prestations, matériels et produits, consommables, environnements divers

Identifier et savoir manier le champ lexical de la sécurité et de la prévention : pictogrammes de sécurité, panneaux, indications diverses...

**Exprimer sa vision des choses**

Exprimer des sentiments, des ressentis, exprimer son point de vue, son désaccord

- **Sensibilisation à la dimension interculturelle**

MAJ Janvier 2021





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Français Langue Etrangère : renforcement Français professionnel Option Hôtellerie

**Durée :** entre 60 et 100 heures, selon les besoins

**Public :** Salarié et toute personne souhaitant devenir autonome dans sa pratique quotidienne du français oral et écrit

**Formateur spécialisé en Français Langue Etrangère**

**Pré requis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel : Activités ludiques et interactives, mises en situation et jeux de rôles, entraînements à la lecture/rédaction **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée

**Objectifs :** Acquérir les connaissances nécessaires à l'autonomie dans les situations d'expression et de compréhension orales et écrites en français professionnel, secteur Hôtellerie

- **Les bases du français :**

Les temps.

Comparatifs et superlatifs.

Noms, dates, heures, nombre, etc.

- **Accueillir un client**

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

- **Répondre (en face à face, 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

- **Traiter une réclamation, une plainte**

- **Laisser un message écrit : à sa hiérarchie, à un collègue...**

- **Lire et traiter des communications écrites : consignes, notes d'informations...**

- **Exprimer sa vision des choses**

Exprimer des sentiments, des ressentis, exprimer son point de vue, son désaccord

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

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

- **Sensibilisation à la dimension interculturelle**

MAJ Janvier 2021





**Pour optimiser les compétences**

FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

## Français Langue Etrangère : renforcement Français professionnel Option Services à la personne

**Durée :** entre 60 et 100 heures, selon les besoins

**Public :** Salarié et toute personne souhaitant devenir autonome dans sa pratique quotidienne du français oral et écrit

**Formateur spécialisé en Français Langue Etrangère**

**Pré requis :** aucun **Méthodes et moyens pédagogiques :** Présentiel : Activités ludiques et interactives, mises en situation et jeux de rôles, entraînements à la lecture/rédaction **Modalités d'évaluation :** QCM avant/fin formation et entraînements intermédiaires **Validation des acquis :** Une attestation individuelle de formation sera délivrée

**Objectifs :** Acquérir les connaissances nécessaires à l'autonomie dans les situations d'expression et de compréhension orales et écrites en français professionnel, secteur Services à la personne

- **Les bases du français :**

Les temps.

Comparatifs et superlatifs.

Noms, dates, heures, nombre, etc.

- **Se présenter à un bénéficiaire, à ses proches, à sa famille, aux prestataires divers**  
Savoir se présenter, renseigner, parler de son activité, se renseigner sur autrui
  - **Exposer des faits et répondre (en face à face, au téléphone...) au sujet de son activité à sa hiérarchie**
  - **Savoir présenter différentes situations, exprimer un compte-rendu oral au présent et au passé**
  - **Savoir rédiger un texte informatif clair et bref**
  - **Identifier les acteurs de la profession et de sa structure**
  - **Identifier les modes de communication utilisés par l'organisation**
  - **Comprendre et appliquer les consignes de travail**  
Identifier les éléments composant le cahier des charges  
Identifier et utiliser le vocabulaire de l'habitat  
Identifier et savoir manier le champ lexical des activités à domicile : prestations, matériels et produits, consommables  
Identifier et savoir manier le champ lexical de la sécurité et de la prévention : pictogrammes de sécurité, panneaux, indications diverses...
  - **Exprimer sa vision des choses**  
exprimer des sentiments, des ressentis, exprimer son point de vue, son désaccord
- Sensibilisation à la dimension inter culturelle**

MAJ Janvier 2021