



DURÉE : 35 heures.
Autre durée possible selon les besoins.

NOMBRE DE STAGIAIRES :
12 maximum.

PUBLIC CONCERNÉ :
Pour tout type de personnes,
et plus spécifiquement les
professionnels du tourisme.

OBJECTIF :

- Perfectionner son anglais à l'oral et pouvoir s'exprimer avec aisance en anglais.
- Acquérir un vocabulaire spécifique aux métiers du tourisme.
- Savoir accueillir une clientèle internationale.
- Savoir rédiger des documents professionnels.

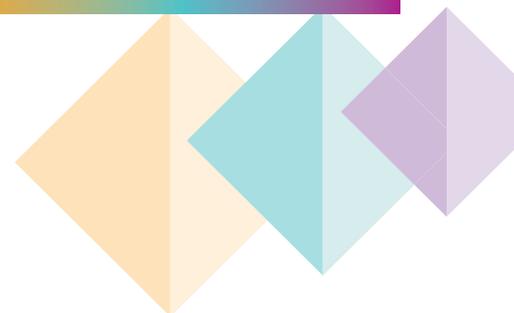
PRÉ-REQUIS :

- Connaissances préalables en anglais demandées.
- Chaque apprenant est évalué en début de formation pour définir :
 - Les objectifs de la formation : acquérir et consolider de nouvelles compétences.
 - Le programme de la formation.
 - Le rythme de la formation.
 - Les besoins liés à son niveau et ses besoins opérationnels liés à son poste de travail.

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE :

- Apprentissage de vocabulaire professionnel.
- Communication orale spécifique au tourisme.
- Rédaction de documents professionnels.
- Jeux de rôle et mises en situation.

CERTIFICATIONS POSSIBLES :
TOEIC



ANGLAIS TOURISME

PROGRAMME

1/ ACQUISITION D'UN VOCABULAIRE PROFESSIONNEL

- Acquérir un vocabulaire professionnel autour des métiers du tourisme
- Savoir s'exprimer à l'aide de structures et expressions idiomatiques en fonction des
- Demandes et des situations
- Connaître les termes et abréviations spécifiques

2/ COMMUNICATION ORALE SPÉCIFIQUE AUX MÉTIERS DU TOURISME

- Savoir décrire une activité, un voyage, une organisation, un produit touristique, un
- Hébergement, etc.
- Savoir répondre au téléphone
- Savoir accueillir un client, l'orienter, le faire patienter, lui poser des questions
- Savoir mener des visites
- Savoir renseigner et conseiller
- Savoir gérer des conflits et les réclamations
- Pouvoir dialoguer avec les professionnels

3/ SAVOIR LIRE ET RÉDIGER DES DOCUMENTS PROFESSIONNELS

- La rédaction d'emails en anglais
- Maîtriser les règles de présentation des écrits pour un public anglophone
- Connaître les cultures implicites et explicites
- Savoir rédiger des rapports,
- Rédiger des descriptifs de produits touristiques

4/ JEUX DE RÔLES ET MISES EN SITUATION PROFESSIONNELLE

- Contrôle des acquis