

Accueil de la clientèle étrangère

Langues : anglais, allemand, espagnol, italien

Objectifs

- Communiquer avec efficacité et courtoisie avec la clientèle étrangère.
- Améliorer vos compétences : expression et compréhension écrites.
- Acquérir ou consolider du vocabulaire précis lié aux métiers du tourisme.

Public

- Professionnels du tourisme.

Programme

- **La réservation**
 - Comprendre l'alphabet, l'épellation des noms, des villes.
 - Poser des questions sur la nationalité, la date, le mois, le jour d'arrivée et de départ, l'heure.
 - Demander des précisions sur l'identité de l'interlocuteur, sur l'âge des clients.
 - Reformuler les informations et les noter.
 - Remplir une fiche de réservation.
- **L'accueil au téléphone**
 - Connaître les expressions d'accueil du téléphone.
 - Parler des services, des prix, des paiements.
 - Faire patienter.
 - Poser des questions simples et précises, comprendre les réponses et savoir reformuler.
- **Le départ**
 - Les paiements, la facturation, les modes de paiement.
 - L'état des lieux : vocabulaire de description (adjectifs).
 - Commercialiser un futur séjour.
- **Les services**
 - Décrire les prestations et services proposés.
 - Décrire les activités proposées sur le lieu (sports, clubs enfants, sorties, animations).
 - Donner des directions, des distances.
 - Echanges informels sur la météo.
- **Le tourisme**
 - Donner tous les renseignements nécessaires à un séjour de qualité concernant la région, les loisirs, les circuits, les visites guidées sur place, les hébergements, les transports, le climat.
 - Parler de l'histoire, de la géographie, de la culture locale.
- **Traiter les réclamations**
 - Poser des questions simples sur les problèmes.
 - Reformuler le problème.
 - Ecrire un e-mail, une lettre de réclamation.
 - Répondre à une plainte par écrit.
 - Proposer des solutions.

Pédagogie et encadrement

- Jeux de rôles et mises en situations professionnelles selon les besoins.
- Compréhension orale de divers accents, de conversations professionnelles et informelles.
- Formateur natif du pays, de formation supérieure et spécialisé dans la formation pour adultes.

Niveaux

- Tous niveaux
- Un test écrit et un test oral sont réalisés avant le début du stage afin de regrouper les participants par niveau.

Durée et dates

- **Durée** 30 heures
- **Dates** **Semaine du 21 au 25 novembre 2011.**

Tarif

- 580 € en exonération de TVA par stagiaire.
- Possibilité de prise en charge dans le cadre de la formation continue et/ou du DIF.

Lieu

- Dans les locaux de la Chambre de Commerce et d'Industrie à Saint-Brieuc, Lannion, Dinan, Loudéac ou dans l'entreprise.

Contacts

- Monique Le Page – 02.96.75.11.42 – monique.lepage@cotesdarmor.cci.fr
- Sandrine Marcadé – 02.96.78.72.29 – sandrine.marcade@cotesdarmor.cci.fr

POLE FORMATION



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DES CÔTES D'ARMOR
www.cotesdarmor.cci.fr

Pour la Performance des Entreprises