

Anglais Service en salle - Restauration



Reia IENFA
Responsable pédagogique

Contexte

La formation **Anglais Service en salle - Restauration** vise à permettre aux participants d’être opérationnels pour gérer une clientèle utilisant l’anglais comme moyen de communication dans tous les domaines liés à la restauration. Cette formation permet d’enrichir qualitativement la prestation de service attendue en restauration et d’avoir un personnel dédié au service en salle qualifié pour intervenir auprès de la clientèle internationale autant que locale.

Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux participants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Répondre au téléphone et prendre en charge les réservations,
- Prendre en charge les commandes et servir la clientèle,
- Gérer la clientèle.

Public

Toute personne désireuse de se perfectionner en anglais en vue d’optimiser sa prestation dans le service en salle et la restauration : cette formation vise à perfectionner la qualité de ses prestations de serveur/serveuse.

Prérequis

Le participant doit avoir acquis les notions de base de culture générale en anglais.

Durée

24 heures de formation réparties en 8 séances de 3h.

Contenu

1 ^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
Objectifs	<p>Permettre aux apprenants d’acquérir les phrases et la terminologie pour s’exprimer aisément avec les clients anglophones de manière à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer par téléphone <ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre à une demande ○ Donner des informations ○ Savoir donner des horaires d’ouverture et de fermeture, ○ Parler de dates et de disponibilités ○ Prendre des réservations ou gérer des annulations ○ Faire patienter ○ Reformuler un message, une conversation, afin de s’assurer la bonne compréhension de la demande

1^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Développer le vocabulaire et les expressions spécifiques au domaine de la restauration Créer un contact privilégié avec le client	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux et exercices écrits faisant appel à des expressions professionnelles du secteur • Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophone 	
Déroulé pédagogique	Supports pédagogiques	
Une évaluation diagnostique sera réalisée en amont de la formation afin de déterminer le niveau de départ de chaque participant en anglais.	Cette évaluation sera réalisée sous forme de questionnaire sur un site internet qui sera corrigé et explicité lors de la première séance avec la formatrice. Tout au long de la formation, des évaluations basées sur le système SRS (Système de répétition espacée) seront mis en œuvre à intervalle régulier et viseront à faire mémoriser le lexique et les phrases apprises au fur et à mesure des séances.	
La terminologie et les phrases clés seront étudiées en alternance d'apports théoriques et pratiques.	Des fiches de vocabulaire et de phrases types en format papier, aussi appelées « flashcards », ainsi que des vidéos réalisées à l'aide de Powerpoint seront fournies afin que les participants puissent acquérir le vocabulaire professionnel et les formules indispensables à l'exercice de leur métier et en apprendre la prononciation. Un lexique papier en format poche (plus pratique) sera élaboré par et avec les participants afin qu'ils l'aient toujours à disposition et puissent le consulter en cas de besoin avant et pendant le service. Ils pourront y avoir recours à tout moment en cas d'appel d'un client.	
Les participants rédigeront des dialogues et monologues qui serviront plus tard à des mises en situation au travers de jeux de rôles en duo avec la formatrice et entre participants.	La compréhension orale sera développée par l'écoute de dialogues semi-authentiques et authentiques afin d'améliorer la compréhension des différents accents anglophones. Ces dialogues feront l'objet d'activités de compréhension et discrimination auditive et serviront ensuite à la rédaction de scripts personnalisés par les participants et adaptés au contexte local. Les scripts seront enregistrés sous formes de podcasts téléchargeables par les participants via une plateforme privée en ligne.	

2^{ème} partie	Prise de commande et service en salle	
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et dialoguer avec un client communiquant en anglais • Comprendre les besoins du client et les reformuler 	
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des notions d'accueil de la clientèle dans son acception la plus large • Rappel des phrases types et du vocabulaire liés à leur fonction <ul style="list-style-type: none"> ○ Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille ○ Décrire la carte du restaurant (boissons chaudes et froides, plats chauds et froids, ingrédients, condiments, etc.) ○ Faire une proposition commerciale (Force de vente au travers la formulation de conseils et suggestions de plats/entrées/desserts, ingrédients, boissons supplémentaires, etc.) ○ Donner des indications, des explications 	

2^{ème} partie	Prise de commande et service en salle
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Répondre aux éventuelles craintes par rapport aux produits locaux qu'un client ne connaîtrait pas ○ Anticiper ses attentes et prendre en compte ses besoins.
Déroulé pédagogique	Supports pédagogiques
La terminologie et les phrases clés seront réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués à la prise de commande et au service en salle et rédigés par les participants eux-mêmes.	La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques puis utilisés pour créer des dialogues. Ces derniers seront mémorisés puis « joués » par les participants à l'oral tandis qu'ils seront filmés. Les jeux de rôle ainsi créés seront visionnés afin de remédier à la diction et la prononciation le cas échéant.

3^{ème} partie	Gestion de la clientèle
Objectif	Permettre aux apprenants d'acquérir les bases de la grammaire et la syntaxe anglaise de base de manière à mieux gérer les situations de communication formelles liées à la restauration.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Donner de soi et de ses prestations une image positive et en cohérence avec son environnement professionnel • Gérer les paiements • Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients exigeants ou difficiles • Savoir aborder des sujets extra-professionnels • Comprendre et gérer les particularités culturelles de ses clients en fonction de leur origine pour les accueillir, informer et dialoguer avec eux de manière efficace (règles de politesse, conventions de prise de parole...) • Vocabulaire et phrases clés de « survie » pour communiquer avec les clients, les aider et pouvoir les conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes
Déroulé pédagogique	Supports pédagogiques
La terminologie et les phrases clés feront l'objet d'activités de mémorisation et seront utilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués aux situations de communication formelles dans la restauration.	La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits, audio et vidéo puis réutilisés pour créer des dialogues personnalisés. Ces derniers seront mémorisés puis « joués » par les participants à l'oral tandis qu'ils seront filmés. Les jeux de rôle ainsi créés seront visionnés et feront l'objet d'un débriefing. Ils seront mis à la disposition des participants par téléchargement via une plateforme privée en ligne.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Évaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.
Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

Les PLUS DOCEO

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- Nos formations sont encadrées par une formatrice qualifiée et possédant une solide expérience de l'ensemble des métiers du tourisme pour avoir dispensé des formations aux personnels des différents hôtels de la place tels que : l'Intercontinental de Tahiti, l'Intercontinental de Moorea, Le Brando de Tetiaroa, le Four Seasons de Bora Bora.
- Nos méthodes d'apprentissage sont dynamiques et mettent l'accent sur la prise de parole des apprenants.
- Nos formations intègrent assez largement, outre de nombreux supports didactiques photocopiés, des moyens audio, vidéo et multimédia.
- L'équipe DOCEO a également formé 120 demandeurs d'emploi dans le cadre de la formation « Agent d'Accueil International » depuis l'année 2001 avec un excellent taux d'insertion en entreprise.