

Anglais du Tourisme



Reia IENFA
Responsable pédagogique

Contexte

La formation **Anglais du Tourisme** vise à permettre à l'apprenant de s'exprimer avec aisance en anglais dans les situations professionnelles relevant du tourisme.

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

Objectifs

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

- Améliorer ses techniques d'accueil en anglais en répondant aux demandes les plus fréquentes concernant son service mais également l'hôtel et son environnement
- Gérer les situations de service les plus fréquentes dans le tourisme en utilisant le vocabulaire technique et les expressions spécialisées et ainsi développer aisance et spontanéité à l'oral.

Public

Toute personne travaillant dans l'industrie hôtelière ou touristique (hôtel, restaurant, agence de voyage, office d'informations touristiques, aéroport) et qui souhaite obtenir les compétences linguistiques nécessaires relatives au domaine du tourisme et se perfectionner en anglais en vue d'optimiser son travail.

Prérequis

Le participant doit avoir acquis les notions de base de l'anglais courant.

Durée

16 heures de formation réparties en 8 séances de 2h.

Contenu

1^{ère} partie	Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation soutenue autour de son environnement professionnel
Objectif	Développer aisance et spontanéité dans la prise de parole en intégrant les structures grammaticales de base.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et orienter en face à face : appliquer les règles de politesse, les civilités ; savoir se présenter, questionner, renseigner, formuler conseils et suggestions, indiquer une direction, faire patienter • Décrire un produit touristique, une activité, un endroit, un hébergement - conseiller les activités touristiques présentes sur Tahiti et quelques îles voisines • Recueillir une demande de réservation, de location ou de devis, donner de l'information commerciale (délais, prix,...), savoir informer sur l'hébergement, parler de l'équipement et des services hôteliers, clarifier et vérifier des informations, reformuler, prendre une réservation, confirmation, gérer une annulation • Accueillir et orienter par téléphone dans les mêmes situations qu'en face à face

1^{ère} partie	Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation soutenue autour de son environnement professionnel
Déroulé pédagogique	<p>Révision grammaticale ponctuelle, avec alternance d'explications théoriques et d'exercices pratiques en situation.</p> <p>Les structures grammaticales de base incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pronoms démonstratifs possessifs et interrogatifs - Expressions de fréquence - Comparatifs et superlatifs - Verbes usuels et formes irrégulières - Temps et conjugaison <p>Rappel des bases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noms, nombres, dates, heures <p>Les révisions grammaticales seront alternées avec un entraînement à l'oral par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations et dialogues guidés.</p>

2^{ème} partie	Gestion de la clientèle étrangère dans les métiers du tourisme
Objectif	Savoir s'exprimer avec aisance, fluidité et spontanéité nécessaires au bon exercice de son métier en utilisant des expressions professionnelles et du vocabulaire adapté.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir le vocabulaire anglais spécifique aux domaines de l'hôtellerie et du tourisme : phrases clés, tournures idiomatiques et expressions courantes professionnelles, anglais britannique et américain, abréviations et sigles, « faux amis » • Présenter un site, l'histoire d'une région, un itinéraire • Organiser un séjour, une excursion, un programme culturel • Présenter les procédures et services aéroportuaires • Connaître les modalités et problèmes de paiement • Traiter des réclamations et plaintes, s'excuser, témoigner sa compréhension, offrir une compensation le cas échéant • Gérer un conflit
Déroulé pédagogique	<p>Les divers points du contenu seront étudiés au moyen d'un entraînement à l'oral par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations, dialogues guidés et exercices pratiques.</p> <p>Divers documents authentiques seront utilisés à cet effet tels que : prospectus, guides touristiques, sites internet, etc.</p>

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.

Evaluation - 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. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – organisme enregistré sous le numéro 000074 – agréé PCIE

- 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.