

Anglais spécifique Pension de Famille

Niveau 2



Reia IENFA
Responsable pédagogique

Contexte

La formation **Anglais spécifique Pension de Famille** vise à permettre au participant de prendre en charge les touristes anglophones, qu'ils soient originaires d'un pays anglophone (américain, anglais, australien, etc.) ou originaire d'un autre pays et s'exprimant en anglais.

Objectifs

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

- Accueillir les touristes en anglais depuis l'aéroport (s'il s'occupe également du pick-up) jusqu'au lieu d'hébergement en répondant à leurs questions les plus fréquentes concernant la pension, les activités disponibles sur l'île et les commerces alentours,
- Animer une activité touristique,
- Gérer les réclamations des clients anglophones par email et par téléphone.

Public

Toute personne travaillant dans une pension de famille et qui souhaite se perfectionner en anglais en vue de faciliter son travail au quotidien.

Prérequis

Chaque participant passe un test d'anglais sur notre site internet puis un entretien à l'oral avec notre formatrice afin de définir son niveau de départ et les objectifs adaptés au type d'hébergement.

Durée

10 heures de formation réparties en 10 séances de 1h00.

Contenu

	Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation autour de son environnement professionnel
Objectif	Développer son aisance à l'oral et à l'écrit avec les touristes.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir et orienter <u>par téléphone</u> dans les mêmes situations qu'en face à face (cf. contenu de la formation « Anglais spécifique Pension de Famille Partie 1 » : avant d'arriver sur l'île (ou l'atoll), à l'aéroport, en route vers l'hébergement, à l'arrivée à l'hébergement) • <u>Animer des activités touristiques</u> : présenter un site culturel, l'histoire d'une île, d'une commune, expliquer un itinéraire, parler de la faune (animaux), de la flore (plantes) et de la topographie de l'île (ou de l'atoll), raconter les légendes de l'île (ou de l'atoll) • Connaître les modalités et problèmes de <u>paiement</u>

	Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation autour de son environnement professionnel
	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter des <u>réclamations et plaintes</u>, s'excuser, témoigner sa compréhension, offrir une compensation le cas échéant
Déroulé pédagogique	<p>Révision grammaticale ponctuelle, avec alternance d'explications théoriques et d'exercices pratiques en situation.</p> <p>Les structures grammaticales incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pronoms et adjectifs - Les auxiliaires modaux - Les phrases complexes - Les mots introducteurs - La concordance des temps au passé, au présent et au futur <p>Rappel des bases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbes usuels et formes irrégulières, etc. <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 au contenu 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

Méthodes et outils pédagogiques :

- La formation se fera en distanciel via l'outil informatique avec vidéo projection par le biais de Fenua Compétences.

La formation sera précédée d'une évaluation des connaissances initiales et complétée par une évaluation des acquis en fin de formation via Microsoft Forms. Les acquis des connaissances seront également évalués avec des mises en situation.

Tout au long de la formation, les participants passeront des Quizz et étudieront des cas concrets pour s'entraîner à l'évaluation finale. L'entraînement à intervalle régulier favorise l'acquisition.

Supports pédagogiques :

- Exercices quotidiens envoyés par email
- Ressources audio et vidéo disponibles sur Onedrive dans des dossiers nominatifs pour chaque participant.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera envoyée par email à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera également envoyée par email 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
- ainsi que des pensions de famille à travers la Polynésie française (Tahiti, Moorea, Rangiroa, Raivavae, Rurutu, Hiva Oa, etc.).
- 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.