



CMC FORMATIONS 02 23 18 46 26 - <https://www.mycpf.eu/>  
 « Enregistré sous le numéro 53351067135 auprès du préfet de Région Bretagne.  
 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »

# TOURISME - HÔTELLERIE – RESTAURATION - ŒNOLOGIE - CLOE CONVERSATIONNEL ET PRATIQUE POUR L'ACCUEIL, LE VOYAGE ET LES ÉCHANGES

**INDIVIDUEL**

FORMATCODE 1520 ANGLAIS DU TOURISME

Public : Tous publics

Prérequis : Niveau A2 en Anglais.

*Le service, l'accueil et la connaissance de la clientèle sont essentiels dans le processus de séduction et de satisfaction de la clientèle étrangère. Notre évolution du tourisme comme première industrie oblige tous les acteurs à développer une approche contextuelle professionnelle en Anglais. Vous aborderez aussi toutes les modalités d'autonomie et d'échange en voyage y compris autour d'une culture festive !*

Objectifs de développement des compétences professionnelles :



Développer les compétences en anglais des acteurs du voyage, de l'hôtellerie et de la restauration pour améliorer et pérenniser tous les éléments linguistiques d'un accueil et d'une rencontre réussis.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en situation d'autonomie professionnelle en situations habituelles.

- Assurer une conversation simple avec des interlocuteurs étrangers
- Organiser et gérer son déplacement
- Orienter et informer son interlocuteur (téléphone, réception et rédaction courrier, accueil)
- Apporter des réponses à des demandes non complexes.
- Communiquer de façon occasionnelle avec des clients ou partenaires sur des sujets spécifiques.
- Lire et rédiger de la documentation professionnelle simple

Durée de la formation : 42 H, 52 H ou 68 h

Rythme de la formation : Jours et horaires modulables.

Modalités d'entrées ou de sorties de formation :  
 Permanentes (sans dates fixes)

Modalités d'admission :  
 Après entretien et test suivant niveau prérequis.

Effectif de stagiaire(s) prévu(s) : En individuel

Présentielle ou à distance : Présentielle ou mixte.

Lieu : Au domicile du stagiaire,  
 - En centre : Saint-Malo, Dinan, ou Lamballe.

Tarif : Les frais de passage de la certification sont inclus dans les frais pédagogiques.

Moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique :

- Monsieur F.P. : Formateur professionnel certifié CELTA- Tutorat – Niveau c1+
- PROCEDURE DE REMPLACEMENT : Madame P. R-M Formatrice professionnelle certifiée

**Assistance technique et pédagogique :** *Le bénéficiaire pourra contacter les personnes chargées de l'assister, par appel téléphonique ou envoi d'un mail aux adresses mentionnées. Il bénéficiera d'une réponse dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la date d'envoi de sa demande. Délais et période d'assistance en vue du bon déroulement de l'action : Permanent et tout au long de la mission.*

- Pascal PIGNOT (gérant) : 02 23 18 46 26 – [saint-malo@cours-et-methode.fr](mailto:saint-malo@cours-et-methode.fr)

Financement(s) : CPF ; OPCO ; Pôle-Emploi  
 FAF (Agefice, FIF PL, ...). Individuel (barème préférentiel)

Identifiants de la formation : ANGCHRCLOE

Handicap : Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'évaluer ensemble les possibilités d'adaptation.

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Évaluation spécifique à l'entrée,
- INTERACTIF : Face à face,
- Tutorat et Assistance en ligne aux travaux,
- Évaluation spécifique en sortie,

**Modalités d'évaluation :**

- Acquisition de compétences : Le contrôle est continu,
- Évaluation finale des acquis sur objectifs.
- Certification Cloe :

Les résultats de la certification CLOE sont traduits en capacités. La certification CLOE Italien atteste la capacité d'une personne à communiquer en situations courantes ou professionnelles. Les résultats de la certification CLOE font référence au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) qui est une norme internationale permettant de décrire la compétence linguistique. Il consiste en une échelle d'évaluation de la maîtrise d'une langue, avec 6 niveaux :

- de A1 (élémentaire) à C2 (expérimenté).

Cette échelle constitue la référence européenne dans le domaine de l'apprentissage des langues, de leur enseignement et de l'évaluation du niveau, dans de nombreux pays afin de favoriser la mobilité éducative et professionnelle.

- Remise d'un Certificat de Réalisation qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
- Questionnaire de satisfaction de fin de formation.

**Moyens techniques** : Salles, ouvrages, internet, matériels divers, liens spécialisés.

**Points forts : Session linguistique et « pragmatique » dans la partie langue courante et dans la partie "langue métier" et « Applications en situation ».**

- En individuel,
- Intervenant professionnel CHR au parcours international.
- Tous les aspects "métier" y compris l'œnologie,
- Le vécu du voyage et de la rencontre avec des cultures "client" variées.
- En intensif ou à votre rythme.
- "Learning by Doing" : Interactivité et grande oralité.
- Amélioration continue grâce au retour qualité de nos Apprenants;

## **CONVERSATIONNEL ET PRATIQUE POUR LE VOYAGE**

# Tourisme - Hôtellerie – Restauration - Œnologie

## CONTENU

**BLOC INTRODUCTIF** : Rafrâchissement oral / écrit et consolidations du niveau A2,

**Anglais général et développement des compétences linguistiques, grammaticales et socio-culturelles ;**

Rafrâchissement oral / écrit et consolidations du niveau A2,

- Séquences aux compétences grammaticales-linguistiques-socio-culturelles,
- Applications introductives en situation.

## BLOCS THEMATIQUES

**Développement du niveau B1 en compréhension et en expression Écrit / Oral des environnements contextuels et thématiques : Tourisme, Restauration, Hôtellerie et œnologie ;**

### LES MODALITES DU VOYAGE :

Gérer des situations au cours d'un déplacement à l'étranger.

Prendre le bateau, l'avion ... Réserver une chambre. Gérer les formalités d'arrivée et de départ à l'hôtel

Commander un repas, communiquer au restaurant

Faire face à des situations particulières (faire une réclamation ...). Louer un véhicule. Les termes de l'itinéraire

Parler de la pluie et du beau temps ; créer un lien relationnel

### HÔTELLERIE :

Savoir se présenter et savoir présenter son établissement,

Assurer un accueil de touristes étrangers en hôtellerie de plein air,

Accueillir le client visiteur,

Répondre au téléphone à une clientèle anglophone,

Indiquer, décrire les différentes chambres, leurs sanitaires, les services, et leurs tarifs,

Utiliser les formules d'accueil et de politesse,

Assurer une visite guidée du site, Donner des informations touristiques,

Savoir envoyer (écrire) une offre de services adaptée et détaillée,

Accueillir et informer une clientèle anglophone,

Savoir répondre aux demandes particulières et décrire des services de conciergerie,

Assurer un accueil au petit déjeuner,

Les procédures d'installation et de départ, Les moyens de paiement,

Prendre une réservation en anglais,

Savoir lire un mail en anglais et y répondre.

### RESTAURATION :

Vocabulaire et expressions spécifiques à l'accueil et à la rencontre de la clientèle étrangère,

Assurer un accueil en restauration, savoir décrire sa carte dans le détail,

Prendre des réservations,

Le service de table,

En cuisine

- Faire patienter et diriger un visiteur

-Les demandes particulières

-Les réclamations

### ŒNOLOGIE : Parcours issu des certification WSET et WSET2 : Observer, sentir, goûter

L'analyse olfactive - Les familles aromatiques et les arômes

L'analyse visuelle - L'intensité de la couleur

Déterminer la fluidité du vin - L'analyse gustative

La persistance aromatique - L'impression globale



CMC FORMATIONS 02 23 18 46 26 - <https://www.mycpf.eu/>  
 « Enregistré sous le numéro 53351067135 auprès du préfet de Région Bretagne.  
 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. »

Choisissez votre thématique :



<p>AUCUNE SPÉCIALISATION</p> <p>ACHATS</p> <p>ADMINISTRATION-ORGANISATION</p> <p>AÉRONAUTIQUE -AÉRIEN</p> <p>AGROALIMENTAIRE</p> <p>AUDIOVISUEL-SPECTACLE-évènementiel</p> <p>AUTOMOBILE</p> <p>BANQUE-FINANCE</p> <p>COMMERCE INTERNATIONAL</p> <p>COMPTABILITÉ GESTION</p> <p>CONSTRUCTION-ARCHITECTURE</p> <p>DROIT-JUSTICE</p> <p>ENERGIE</p> <p>ENSEIGNEMENT-FORMATION</p> <p>HOTELLERIE-RESTAURATION</p> <p>IMMOBILIER</p> <p>INDUSTRIE-PRODUCTION</p> <p>INFORMATIQUE-TELECOMMUNICATION</p>	<p>LOGISTIQUE-TRANSPORT</p> <p>MANAGEMENT-RH</p> <p>MARITIME-PORTUAIRE</p> <p>MARKETING-COMMUNICATION</p> <p>MODE-LUXE</p> <p>NAUTIQUE</p> <p>QUALITE-SECURITE-ENVIRONNEMENT</p> <p>RELATION CLIENTÈLE</p> <p>SANTÉ-MÉDICAL</p> <p>SPORTS</p> <p>TECHNIQUE-MÉCANIQUE</p> <p>TOURISME</p> <p>VENTE-COMMERCE-DISTRIBUTION</p> <p>VINS ET SPIRITUEUX</p> <p>CAMPUS</p> <p>IN&amp;MA</p> <p>BTS</p> <p>PARC D'ATTRACTION</p>
--	--



## COURS DE LANGUES : ANGLAIS

En centre ou à domicile : DINAN / DINARD / SAINT-MALO INDIVIDUEL

TOUS NIVEAUX



Apprendre l'ANGLAIS

ORALITÉ IMMERSIVE

Votre parcours personnalisé en individuel

**02 23 18 46 26**

<https://www.mycpf.eu>