

FLE | FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE PROFESSIONNEL POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME



LANGUE ▾



Les **aptitudes** développées pendant la formation, vous assurent **agilité** et **adaptabilité** professionnelle.

Vos compétences et connaissances sont **optimisées** et votre **performance reconnue**.

Le **développement** de compétences doit **répondre** à des **besoins** de formation identifiés.

Grâce à une formule de formation personnalisée, vous investissez sur votre **capital humain**.



Les objectifs du programme

- Acquérir un langage spécifique utilisé dans votre domaine professionnel
- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en français auprès de la clientèle
- Développer les fondamentaux de l'accueil et du service pour une clientèle francophone
- Faire face à toutes les situations de communication courantes : gestion des demandes, des réclamations...

Les détails de la formation

Pré-requis



Niveau 7/12

Public



Salarié de la
restauration, l'hôtellerie
et du tourisme

Durée



30 heures

Modalité



Individuel/groupe ▾

Format



En présentiel ou distanciel ▾



Évaluation

Application en
environnement professionnel

Formateur



Il possède des compétences techniques et
une expérience professionnelle métier

Accessibilité Handicap



Adaptation des modalités pédagogiques,
techniques ou organisationnelles avec le
référé handicap



Une formation sur-mesure

Le test de niveau et l'audit téléphonique au démarrage de la formation permettront de personnaliser et adapter le programme de formation en fonction de la situation à travailler

Support de formation

Sélection ou construction du formateur personnalisé et adapté aux besoins et objectifs de la formation



Le rythme de la formation

2 séances d'1 heure par semaine

Pédagogie

Adaptation du contenu en fonction des besoins professionnels.

Alternance **d'apports théoriques et de pratique** dans l'environnement professionnel.

Mises en situation / jeux de rôles / études de cas



Le programme

Compétences professionnelles transverses

Entrée en matière

- Développer et lister le vocabulaire en lien avec son environnement et son secteur d'activité
- Savoir se présenter, présenter sa fonction dans l'entreprise
- Présenter son entreprise, son histoire et ses valeurs
- Décrire l'environnement de l'entreprise : métiers, services, organisation, postes...

Communication professionnelle

- Communiquer par e-mail : utiliser les formules usuelles d'un échange par mail, écrire de façon formelle et informelle en fonction du destinataire et des informations à transmettre ou recevoir
- Communiquer par téléphone : demander l'identité de l'interlocuteur, prendre un message, communiquer une information ou répondre à une demande
- **Les essentiels d'une communication orale :**
 - Se faire comprendre avec une prononciation claire
 - Maîtriser les principales structures grammaticales et syntaxiques nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Savoir aborder des sujets extra-professionnels

Compétences spécifiques métier

Liste non exhaustive de sujets (contenu adapté et construit à partir de votre contexte professionnel)

Accueil / prise en charge

- Accueil du client en face à face ou par téléphone en tenant compte des procédures d'accueil de votre entreprise (hôtel, restaurant, centre de vacances, office de tourisme ...) et de l'aspect interculturel dans la relation client
- Connaissances culturelles pour accueillir, informer et dialoguer avec des clients francophones (règles de politesse, codes culturels, ...)
- Prendre en charge les réservations, gérer les temps d'attente
- Informer sur les horaires d'ouverture et de fermeture, parler de dates et de disponibilités, des conditions d'accès, des possibilités de stationnement, ...



Écoute des besoins

- Comprendre les besoins explicites et implicites de la clientèle et savoir les reformuler
- Récapituler la commande ou la réservation, les modalités du séjour (dates, type de chambre, prestations supplémentaires...)
- Prendre des commandes et servir la clientèle, en salle ou pour le room service

Présentation des produits et services

- Donner des indications, des explications et les tarifs de la carte du restaurant, la carte des vins et cocktails ; formuler des conseils ou des suggestions
- Décrire l'équipement des chambres
- Renseigner sur les prestations annexes (salle de sport, Spa, conciergerie, ...) proposées par l'établissement ainsi que les modalités d'accès
- Informer la clientèle sur l'offre touristique de la ville et de la région : activités sportives, culturelles, artisanat local, marchés ...

Fidélisation / gestion des réclamations

- Fidéliser le client en développant une relation client privilégiée avec des échanges de qualité
- Conseiller des visites touristiques et des sites régionaux à découvrir
- Gérer les paiements, la facturation et les procédures de départ
- Traiter des réclamations, plaintes, demandes spécifiques, clients difficiles, ...
- Gérer des prestataires et fournisseurs

Modalités de réalisation de la formation

Moyens techniques

Lors des formations en distanciel, les séquences en visioconférence sont organisées via **l'outil utilisé dans l'entreprise** du stagiaire (Teams, Zoom, Meet, ...)

Une **assistance technique** est assurée par un référent pédagogique CAPECIA.

Les formations en présentiel se déroulent au sein de l'entreprise cliente dans une salle de formation adaptée.

Modalités d'évaluation

La **progression** est évaluée par le formateur **tout au long de la formation** (résultats des exercices, questions-réponses, ...)

Et par un **test d'évaluation des acquis** en fin de formation (QCM, mise en situation, études de cas, ...).

L'évaluation est complétée par le **recueil par téléphone et en ligne des appréciations** du stagiaire à l'issue de la formation et par le bilan du formateur.

Modalité de sanction

Remise d'une **attestation de fin de formation**.



Je veux démarrer cette formation! 🚀

Découvrir les solutions de financement 💰