

OBJECTIFS :

- Communiquer en anglais dans le domaine de la restauration
- Répondre correctement aux demandes de la clientèle avec professionnalisme et courtoisie
- Acquérir du vocabulaire et une meilleure maîtrise de la langue
- Vaincre ses appréhensions
- Apprendre à faire du « upselling » avec confiance
- Savoir gérer les réclamations
- Fidéliser le client

PUBLIC VISÉ :

- Tout public.

PRÉREQUIS :

- Avoir les bases de la langue anglaise.

MÉTHODES MOBILISÉES :

- Une animation interactive et pratique
- Des vidéos pour affiner sa capacité d'écoute et de compréhension
- Des mises en situation et des jeux de rôle
- Des exercices en sous-groupes
- Vidéo projection

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en situation

Mesure de satisfaction des stagiaires

MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.

 ➤ Formation animée par un consultant et formateur senior franco-américain.

 ➤ Intra entreprise : nous consulter.

PROGRAMME

 24h00



Présentiel
6 demi-journées
de 4h

- Pratique de l'expression et de la compréhension orale
- Apports grammaticaux, lexicaux et phonétiques
- Connaître les chiffres et savoir donner un prix
- Acquisition de vocabulaire, formules et phrases types indispensables et spécifiques aux métiers de la restauration
- Rappels des règles dans l'utilisation des formules de politesse, d'accueil & de prise de congé
- Savoir prendre une réservation ou renseigner un client au téléphone
- Accueillir le client et l'installer à table
- Proposer la carte, une boisson, un vin
- Prendre la commande et conseiller le client : décrire les plats, les vins...
- Recevoir et guider : Proposer son aide – Indiquer des directions
- Faire du « upsell »
- Répondre à une réclamation ou une plainte
- Effectuer l'étape règlement
- Assurer la fidélité du client

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Entraînement à l'oral par le biais de jeux de rôles, simulations et dialogues guidés construits à partir des cartes du restaurant (menus, cartes des vins et boissons...)
- Constitutions d'un lexique du vocabulaire spécifique à la restauration
- Visionner des vidéos
- Bilan linguistique en fin de formation pour mesurer les progrès réalisés et les axes progrès à travailler