

Anglais Métier | Restauration

Communiquez efficacement en anglais pour offrir à vos clients une expérience exceptionnelle.

Public visé	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les professionnels de la restauration, notamment ceux qui travaillent dans des établissements fréquentés par des touristes ou dans des zones internationales. <input type="checkbox"/> Les étudiants en hôtellerie et restauration souhaitant améliorer leurs compétences linguistiques pour se démarquer sur le marché du travail ou poursuivre des études à l'étranger. <input type="checkbox"/> Les personnes cherchant à se reconvertir dans le secteur de la restauration et souhaitant acquérir une compétence supplémentaire qui pourrait leur donner un avantage. <input type="checkbox"/> Les employés actuels de la restauration qui ressentent le besoin d'améliorer leurs compétences en anglais pour mieux servir la clientèle internationale.
Durée	20, 30 ou 40 heures en cours individuels
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Niveau débutant ou A1-A2 en anglais <input type="checkbox"/> Avoir une connexion internet et posséder une webcam <input type="checkbox"/> Il est recommandé de maîtriser l'environnement Windows ou Mac.
Taux de satisfaction des stagiaires	98%
Délai d'accès	Environ 3 semaines

OBJECTIFS

- Renforcer la capacité du personnel en salle à interagir efficacement avec les clients anglophones, en garantissant un service fluide et professionnel.
- Accroître la confiance des employés dans l'utilisation de l'anglais dans des situations réelles et variées de service en salle.
- Assurer une meilleure compréhension des nuances culturelles et des attentes des clients anglophones pour offrir une expérience client de qualité.

CONTENU

/ MODULE 1 : ACCUEIL ET SALUTATIONS

Objectifs :

- Maîtriser les phrases courantes d'accueil et les salutations

Contenu :

- Saluer les clients
- Se présenter
- Connaître les formules de politesse

Activités :

- Jeu de rôle : Accueil d'un client dans un restaurant

/ MODULE 2 : PRISE DE COMMANDE

Objectifs :

- Comprendre et noter les commandes en anglais

Contenu :

- Vocabulaire du menu
- Les questions courantes
- Les plats et boissons

Activités :

- Exercice : Écoute d'une commande et transcription

/ MODULE 3 : DESCRIPTION DES PLATS

Objectifs :

- Pouvoir décrire les plats et répondre aux questions des clients

Contenu :

- Vocabulaire des ingrédients
- Les modes de cuisson
- Les goûts et saveurs

Activités :

- Atelier : Présentation d'un plat en anglais à un collègue

/ MODULE 4 : GESTION DES RÉCLAMATIONS

Objectifs :

Traiter les réclamations et les demandes spéciales en anglais

Contenu :

- Phrases courantes pour s'excuser
- Offrir des solutions
- Vocabulaire des problèmes courants

Activités :

- Mise en situation : Gérer une réclamation d'un client fictif

/ MODULE 5 : FACTURATION ET PAIEMENT

Objectifs :

- Conclure le service en présentant la facture et en gérant le paiement

Contenu :

- Présenter la facture
- Modes de paiement
- Remercier le client

Activités :

- Jeu de rôle : Finaliser une transaction avec un client

/ MODULE 6 : SITUATIONS SPÉCIFIQUES

Objectifs :

- Gérer des situations spécifiques (allergies, demandes végétariennes)

Contenu :

- Vocabulaire des allergies
- Plats végétariens/vegans
- Autres demandes spécifiques

Activités :

- Atelier : Discussion sur les demandes spécifiques d'un client

/ MODULE 7 : ANGLAIS CULTUREL ET RÉGIONAL

Objectifs :

- Connaître les spécificités culturelles et régionales en matière de restauration

Contenu :

- Plats typiques de différents pays
- Étiquette à table
- Festivités liées à la nourriture

Activités :

- Quiz : Reconnaître différents plats et pratiques culturelles

/ MODULE 8 : INTERACTION ET COMMUNICATION

Objectifs :

- Améliorer l'interaction avec les clients et renforcer la communication en salle

Contenu :

- Langage corporel
- Phrases d'interaction
- Écoute active

Activités :

- Exercice : Écouter et répondre à des questions de clients fictifs

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs spécialisés dans l'apprentissage de l'anglais justifiant d'un niveau minimum Bac+3 ou équivalent
- Au moins 2 ans d'expérience dans l'enseignement

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Cours individuels en présentiel ou visioconférence
- Accès de 3 mois à 1 an à une plateforme de e-learning dédiée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Test de positionnement
- Suivi formateur
- Certification TOEIC ou CLOE
- Certificat de réalisation

TARIF

1440 € HT