

Anglais Service Restauration



Reia IENFA
Responsable pédagogique

Contexte

La formation **Anglais Service Restauration** vise à permettre aux participants d'être opérationnels pour gérer une clientèle utilisant l'anglais comme moyen de communication dans tous les domaines liés à la restauration. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

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

- Répondre au téléphone et prendre en charge les réservations,
- Prendre en charge les commandes et servir la clientèle,
- Gérer la clientèle.

Public

Toute personne désireuse de se perfectionner en anglais en vue d'optimiser sa prestation dans le service et la restauration.

Prérequis

Le participant doit avoir acquis les notions de base de culture générale en anglais.

Durée

20 heures de formation réparties en 10 séances de 2h.

Contenu

1 ^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
Objectifs	<p>Permettre aux apprenants d'acquérir les phrases et la terminologie pour s'exprimer aisément avec les clients anglophones de manière à :</p> <ul style="list-style-type: none">• Communiquer par téléphone<ul style="list-style-type: none">○ Répondre à une demande○ Donner des informations○ Savoir donner des horaires d'ouverture et de fermeture,○ Parler de dates et de disponibilités○ Prendre des réservations ou gérer des annulations○ Faire patienter○ Reformuler un message, une conversation○ Développer le vocabulaire et les expressions spécifiques au domaine de la restauration• Créer un contact privilégié avec le client

1 ^{er} partie	Accueil téléphonique et gestion des réservations
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Travaux et exercices écrits faisant appel à des expressions professionnelles du secteur Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophone
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées en alternance d'apports théoriques et pratiques.</p> <p>Des fiches seront fournies afin que les participants puissent acquérir le vocabulaire professionnel et les formules indispensables à l'exercice de leur métier.</p> <p>La compréhension orale sera développée au travers d'exercices d'écoute de dialogues semi-authentiques et authentiques.</p> <p>Les participants rédigeront à leur tour d'autres dialogues et monologues qui seront ensuite mis en situation au travers de jeux de rôles en duo avec la formatrice et entre participants.</p>

2 ^{ème} partie	Prise de commande et service en salle
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir et dialoguer avec un client étranger en anglais Comprendre les besoins du client et les reformuler
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Rappel des notions d'accueil de la clientèle Rappel des phrases types et du vocabulaire liés à leur fonction <ul style="list-style-type: none"> Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille Décrire la carte du restaurant Faire une proposition commerciale (Force de vente au travers la formulation de conseils et suggestions de plats/entrées/desserts, ingrédients, boissons supplémentaires, etc.) Donner des indications, des explications Répondre aux éventuelles objections. Exercices d'écoute pour améliorer la compréhension des différents accents anglophones
Déroulé pédagogique	<p>La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques. Ils seront ensuite réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués à la prise de commande et au service en salle.</p>

3 ^{ème} partie	Gestion de la clientèle
Objectif	Permettre aux apprenants d'acquérir les bases de la grammaire et la syntaxe anglaise de base de manière à mieux gérer les situations de communication formelles liées à la restauration.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les paiements Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients exigeants ou difficiles Savoir aborder des sujets extra-professionnels Comprendre et gérer les particularités culturelles de ses clients en fonction de leur origine pour les accueillir, informer et dialoguer avec eux de manière efficace (règles de politesse, conventions de prise de parole...) Vocabulaire et phrases clés de « survie » pour communiquer avec les clients, les aider et pouvoir les conseiller pour des visites touristiques ou les guider pour des services annexes

3 ^{ème} partie	Gestion de la clientèle
Déroulé pédagogique	La terminologie et les phrases clés seront étudiées au moyen d'exercices écrits pratiques. Ils seront ensuite réutilisés en duo avec la formatrice et entre participants au travers de jeux de rôles, dialogues et monologues appliqués aux situations de communication formelles dans la restauration.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties 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

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant. Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – organisme enregistré sous le numéro 000074 – agréé PCIE

- 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.
- 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.