

Welcome to France!

Accueillir et assister en anglais des visiteurs et touristes étrangers

Assurer le meilleur accueil possible à vos visiteurs, clients et aux touristes en offrant à vos collaborateurs une compétence essentielle, quel que soit leur niveau d'anglais (cf. Prérequis)



Objectifs

Pouvoir s'exprimer avec confiance en anglais pour assurer un accueil et un service appropriés au contexte et à la situation du visiteur non-francophone, le guider sur le lieu visité, l'informer sur les activités et leur organisation et l'assister en cas de situation d'urgence.

Personnes concernées / Prérequis

La formation est accessible à tout professionnel susceptible d'accueillir des visiteurs et touristes sur un site d'activité touristique ou de loisirs, un événement culturel, sportif ou professionnel.

Un niveau général en anglais « A2 », « B1 » ou « B2 » selon le cadre Européen (CECRL) permet de bénéficier pleinement de la formation (contenu adapté au niveau de chaque groupe) . Un positionnement amont sera systématiquement organisé.

Durée

27 heures de formation

- Test de positionnement : 1 heure
- Encadrement individuel - Kick-off & Bilan : 1 heure
- Préparation individuelle 12h + mise en pratique en séance individuelle 12h heures
- Préparation au test: 1 heure

Organisation

Formation mixte (préparation digitale, séances avec formateur en présentiel ou à distance). Rythme et horaires à déterminer avec le client

Accessibilité : accessible PMR. Nous contacter : referenthandicap@linguaphone.fr

Contact : <https://www.linguaphone.fr/tests/jobcert/>

Programme

Aptitudes / compétences techniques développées

- **L'accueil et l'orientation :** Accueillir « à la française » dans un contexte de grands événements - Réussir l'accueil - Mettre le visiteur à l'aise – Utiliser des aides technologiques – Informer, orienter et accompagner le visiteur
- **L'interculturalité :** Appliquer une approche ouverte aux différences culturelles – reconnaître les rituels d'accueil à travers le monde
- **Les situations difficiles :** Comprendre le problème et maintenir une posture professionnelle – Gérer la situation avec un langage positif
- **Les urgences, Santé, Sûreté et Sécurité :** Maîtriser la terminologie clé des règles et consignes – Communiquer en situation d'urgence santé – Contribuer à la sûreté du site – Réagir en cas d'urgence
- **L'accessibilité :** Communiquer autour de l'accessibilité

Modalités pédagogiques

En distanciel sur tout le territoire, y compris outre-mer

Formation Mixte :

- Cours individuels
- Plateforme digitale de préparation individualisée avant chaque séance de mise en application avec le formateur

Modalités d'évaluation

Bilan à chaud et feedback en fin de module

Test de certification JobCert <https://jobcert.fr/accueillir-en-anglais/>

