

# PROGRAMME ANGLAIS DU TOURISME

## Durée totale de la formation

20 heures – *autres durées possibles selon les besoins*

## Méthode pédagogique :

Selon les préférences du stagiaire, la formation peut s'effectuer : par téléphone, par webconférence et/ou en présentiel. En plus, un accès e-learning sera proposé à chaque stagiaire pour continuer à se former en dehors de ses heures de cours.

## Objectifs de la formation :

Savoir perfectionner son anglais à l'oral et pouvoir s'exprimer avec aisance en anglais. Acquérir un vocabulaire spécifique aux métiers du tourisme. Savoir accueillir une clientèle internationale. Savoir rédiger des documents professionnels.

## Prérequis :

Connaissances préalables en anglais demandées.

Chaque apprenant est évalué en début de formation pour définir :

- les objectifs de la formation : acquérir et consolider de nouvelles compétences
- le programme de la formation
- le rythme de la formation
- les besoins liés à son niveau et ses besoins opérationnels liés à son poste de travail.

Une évaluation initiale est formalisée par un document en début de formation par le formateur. Ce document est communiqué au stagiaire et au responsable formation de l'entreprise.

Le formateur s'adapte au besoin et au niveau de l'apprenant grâce à l'évaluation initiale et à la progression de l'apprenant

## Public :

Pour tout type de personnes, et plus spécifiquement les professionnels du tourisme : personnel hôtelier, agents de voyage, restauration, office du tourisme, etc.

C'est une solution simple et pédagogiquement optimum pour des populations dispersées, mobiles ou en recherche de réponses spécifiques.

## Les modalités de suivi et d'évaluation :

- Tout au long de sa formation, l'apprenant est suivi au travers d'échange de mails, d'envois d'exercices et de corrections.
- De plus l'apprenant est suivi par une évaluation initiale au démarrage de la formation, un rapport de progression toutes les 10 heures et une évaluation de fin.
- L'apprenant est aussi suivi par l'équipe pédagogique qui permet au stagiaire d'adapter sa formation si nécessaire.
- Une cellule de hotline intervient en cas de besoin technique

## **Les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire :**

Le stagiaire s'engage à suivre la durée totale de sa formation entre les dates prévues sur la convention.

### **Les formateurs Woospeak :**

Ils sont NATIFS et recrutés pour leurs compétences et leur savoir-faire:

- Diplômés de l'enseignement supérieur : CELTA, TESOL, TEFL
- Expérimentés : 5 ans minimum en formation professionnelle
- Double expérience de l'entreprise et de la formation
- Suivi et accompagnement interne par notre responsable pédagogique

### **Inscriptions :**

Aucune session spécifique - Entrées et sorties permanentes, sur demande.

### **Lieu de formation :**

Selon la méthode pédagogique choisie, la formation peut se dérouler au domicile du stagiaire, dans les locaux de l'entreprise ou encore dans un lieu mis à disposition de l'entreprise.

### **Délai de réponse pédagogique :**

Les formations sont mises en place dans un délai de 48 heures.

Lors de questions, recommandations les apprenants peuvent formuler leur demande par mail : [planification@woospeak.com](mailto:planification@woospeak.com) ou par téléphone : 01 83 80 23 00.

Les demandes d'assistance pédagogiques ou techniques sont traitées dans un délai de 24 à 48 heures.

## **Nature des travaux et temps estimé pour les réalisés :**

Jeux de rôles, travail sur documents professionnels, exercices de grammaire, études de cas, le temps estimé pour réaliser ces travaux est de 30 min max en inter session.

## **Justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux exigés :**

La réalisation de l'action de formation est encadrée par une attestation de présence signée du formateur et du stagiaire apprenant.

## **Certifications proposées :**

TOEIC, TOEFL, IELTS, Cambridge, BRIGHT, Linguaskill, Lilate....

## **Accessibilité aux personnes handicapées**

### **ACCESSIBILITÉ : Présentiel chez nos clients :**

Les conditions d'accueil et d'accès à nos formations en présentiel chez nos clients sont facilitées pour les publics en situation de handicap permettant une certaine motricité. Pour les autres formes de handicap une étude personnalisée est réalisée afin de permettre le meilleur accueil possible du participant à la formation (adaptation des locaux, ainsi que des moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre).

### **ACCESSIBILITÉ : Formation à distance :**

La Visioformation facilite l'accès de nos formations aux handicapés moteurs. Pour les autres formes de handicap une étude personnalisée est réalisée afin de permettre le meilleur accueil possible du participant à la formation (adaptation des locaux, ainsi que des moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre).

## **Programme de la formation Anglais Tourisme :**

### **Acquisition d'un vocabulaire professionnel :**

- Acquérir un vocabulaire professionnel autour des métiers du tourisme
- Savoir s'exprimer à l'aide de structures et expressions idiomatiques en fonction des demandes et des situations
- Connaître les termes et abréviations spécifiques

### **Communication orale spécifique aux métiers du tourisme :**

- Savoir décrire une activité, un voyage, une organisation, un produit touristique, un hébergement, etc.
- Savoir répondre au téléphone
- Savoir accueillir un client, l'orienter, le faire patienter, lui poser des questions
- Savoir mener des visites
- Savoir renseigner et conseiller
- Savoir gérer des conflits et les réclamations
- Pouvoir dialoguer avec les professionnels

### **Savoir lire et rédiger des documents professionnels :**

- La rédaction d'emails en anglais
- Maîtriser les règles de présentation des écrits pour un public anglophone
- Connaître les cultures implicites et explicites
- Savoir rédiger des rapports,
- Rédiger des descriptifs de produits touristiques

### **Jeux de rôles et mises en situation professionnelle**

### **Contrôle des acquis.**