

Objectifs

- Acquérir les connaissances indispensables pour mieux accueillir et servir la clientèle anglophone
- Maîtriser la relation téléphonique
- Acquérir le vocabulaire anglais propre à l'Hôtellerie

1) Approche Interculturelle

- Habitudes de vie et comportements des clients anglophones
- Attentes des clients anglophones

2) La réservation téléphonique

- Répondre au téléphone et s'identifier
- Présenter sa société : Enseigne, capacité, service, localisation
- Se présenter : Nom, fonction, responsabilités
- Renseigner sur les jours et heures d'ouverture, les horaires de service
- Indiquer les disponibilités de l'hôtel, savoir faire patienter
- Prendre la réservation
- Récapituler ou proposer une alternative

3) L'accueil physique

- Vérifier la réservation (nom, date, heure)
- Présenter la chambre et les services associés (sanitaires, TV, mini bar, téléphone...)
- Proposer les autres services et prestations de l'établissement (réveil, cirage, pressing, courrier, réservation de taxi ou de restaurant...)
- Savoir décrire les documents de promotion/d'information : Brochures, dépliants, plaquettes

4) Pendant le séjour

- Réserver les trains, avions, hôtels, voitures, taxi, restaurants
- Recommander des activités touristiques et excursions
- Savoir diriger la clientèle dans la ville ou dans la région

5) Gestion des réclamations et des questions périphériques

- Savoir orienter la clientèle (étages, ascenseurs, numéro de chambre...)
- Savoir gérer les urgences (santé, perte de papiers, vols)
- Comprendre et répondre aux demandes spécifiques
- Faire face à des réclamations, apporter des solutions, présenter des excuses

6) Le Règlement

- Présenter, expliquer une facture, un remboursement
- Proposer les différents modes de règlement
- Remercier et inviter le client à revenir prochainement

Public

Personnel hôtelier en relation avec la clientèle

Intervenant

Formateur bilingue, spécialiste de l'apprentissage des langues auprès des professionnels de l'hôtellerie

Démarche pédagogique :

Positionnement préalable par niveau sous forme d'entretiens et de Questions à Choix Multiples.

Apport théorique et mises en situation dans les conditions réelles de travail par l'utilisation des techniques de conférence téléphonique au sein d'une plateforme collaborative dédiée.

Fiches pratiques sur les différents thèmes abordés (lexiques, scénarios).

Moyens techniques :

Plateforme collaborative de formation à distance
Apports théoriques
Ateliers pratiques

Atis formation
BP 25

24110 Saint-Astier

...

Tél. 05 53 53 53 07

contact@atisformation.com