

# SAVOIR ACCUEILLIR SA CLIENTÈLE EN ANGLAIS



## PARTICIPANTS :

Toute personne

## ORGANISATION :

**Durée :** 14h00

**Rythme :** 4 Séquences de 3,5h

**Dates :** Cf calendrier

**Lieu :** CAMPUS DU LAC BORDEAUX

## INTERVENANT(S) :

Formatrice experte en langue Anglaise.

## ELIGIBILITE :

CPF (certification Bright)

## VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRATIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Certification Bright

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

## OBJECTIFS

**Nature de l'action : Action d'acquisition de compétences.**

Etre capable de :

- d'accueillir sa clientèle étrangère en sachant entretenir une conversation simple
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté.
- Gagner en fluidité et en vocabulaire dans ses échanges.
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise.
- Etre capable d'accompagner et de conseiller son client.

## MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de mises en pratique.

Mises en situations concrètes favorisant l'acquisition d'automatismes à l'oral.  
Approche favorisant la prise de confiance et l'autonomie linguistique.

## PRE-REQUIS

Niveau A1

## CONTENU DU PROGRAMME

### AMÉLIORATION DE SA COMMUNICATION ORALE

#### Accueillir et prendre congé d'un client

- Maîtriser les formules de politesse relatives à l'accueil d'un client.
- Se présenter, s'enquérir des besoins de son client.
- Faire patienter
- Donner des renseignements simples.

#### Se présenter et présenter les lieux

- Présenter les produits et services.
- Comprendre les demandes d'un client et le conseiller.
- Décrire les caractéristiques du lieu (histoire, particularités, horaires)
- Déterminer les goûts et préférences du client en posant des questions simples.
- Echanger autour des moyens de paiement.

#### Orienter le client

- Répondre aux questionnements.
- Savoir gérer des situations types dans le secteur d'activités.
- Orienter le client sur le lieu d'accueil.
- Savoir parler des activités touristiques et de la ville (moyens de transports, sites à visiter etc...),