

## FORMATION ANGLAIS LA RESTAURATION ET L'HÔTELLERIE

Dernière MàJ 20/12/2023

Référence interne AAPR45hprésentieldistance

### Objectifs pédagogiques et compétences visées:

- ✓ Communiquer en anglais avec des clients et des interlocuteurs internationaux.
- ✓ Gagner en confiance.
- ✓ Enrichir le vocabulaire propre au secteur de l'hôtellerie et de la restauration.
- ✓ Consolider les bases grammaticales pour s'exprimer à l'oral et à l'écrit.
- ✓ Comprendre des interlocuteurs internationaux.

**Public concerné:** tout professionnel du secteur de la restauration et/ou de l'hôtellerie (adultes, salariés, non-salariés, demandeurs d'emploi, particuliers)

**Niveau:** nous nous référons au CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues) du Conseil de l'Europe qui définit les niveaux de maîtrise d'une langue étrangère en fonction du savoir-faire dans les différentes compétences( CE-CO-EE-EO)

- ✓ A1+: débutant
- ✓ A2 + : élémentaire
- ✓ B1-B2 : pré-intermédiaire-intermédiaire
- ✓ C1 : avancé

**Prérequis:** cette formation a des prérequis niveau A1+ (CECRL ); le profil du participant est évalué lors d'un entretien téléphonique ou en visio et d'un test de positionnement.

Pour prendre rendez-vous :

<https://calendly.com/englishnstuff/formationprordv?back=1&month=2022-12>

**Durée:** 45h de formation individuelle en face à face en fonction des besoins et des objectifs du stagiaire :

- ✓ Forfait 45 heures : 30h séances individuelles en face à face + 15h parcours e-learning sur la plateforme numérique MyCow + certification ; séance d'1h30 ou 2 heures (amplitude : 6 mois/1an)

### Lieu:

A définir ensemble

- ✓ Formation individuelle en ligne 100%
- ✓ Formation individuelle en présentiel dans les salles de l'espace de coworking La Hune 154 rue Victor Hugo 76600 Le Havre.
- ✓ Formation intra-entreprise (dans les locaux de l'entreprise)

### Tarifs:

- ✓ Forfait individuel: 45h + certification 2200 euros\* (6 mois environ)

\* TVA non applicable, article 293B du CGI ( montant total comprenant les séances individuelles en face à face, les supports pédagogiques, parcours personnalisé e-learning sur la plateforme numérique MYCOW, passation de la certification et les frais de déplacement dans la limite de 25 kms)

ENGLISH'N STUFF- Peggy LABAT 102 bis rue Gustave Flaubert 76600 Le Havre, France. + 33(0)6+16-19-13-69

[peggy@englishnstuff.com](mailto:peggy@englishnstuff.com) SIRET : 452 472 780 00058

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 287605568076 auprès du Préfet de la Région Normandie

Dernière mäj 12/23

## MODALITÉS DE SUIVI ET D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

- Avant le début de la formation, les besoins du participant sont recueillis. Un test de positionnement est envoyé et un entretien téléphonique est organisé pour déterminer le niveau de départ et adapter les supports et les conditions d'accès.
- Une feuille d'émargement est signée au début de chaque séance pour assurer le suivi de la formation.
- Évaluation régulière des connaissances grâce au travail à domicile corrigé par la formatrice.
- Tests de connaissances des acquis sont réalisés tout au long de la formation
- Une enquête de satisfaction de mi-parcours est envoyée.
- Une enquête de satisfaction de fin de formation 'à chaud' et 'à froid' est envoyée au participant et au commanditaire le cas échéant ( les taux de satisfaction et de retour des enquêtes sont renseignés au fur et à mesure)
- En cas de réclamation, une enquête terrain sur l'engagement du participant et les ajustements à effectuer est envoyée
- Une attestation de réalisation de la formation/ validation des acquis est fournie au participant
- Certifications : English 360 : modalités d'obtention ( obtention par certification) ; remise des résultats par email avec le référentiel des compétences CECRL ; durée de validité : 2 ans

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES / TECHNIQUES / D'ENCADREMENT MOBILISÉS ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Formation en face à face, en ligne (plateforme ZOOM) ou en présentiel individualisée adaptée au niveau et aux besoins du participant (une invitation pour accéder à la formation en ligne en visioconférence sera envoyée avant le début de la formation ; ordinateur et connexion internet adaptée).
- Programme d'anglais professionnel et vocabulaire spécifique aux besoins du participant.
- Parcours personnalisé e-learning
- Le participant est invité à assurer une continuité entre les sessions avec la formatrice et la mise en pratique dans le cadre professionnel.
- Le participant est invité à prévoir un ordinateur et un chargeur et de bénéficier d'une connexion internet haut-débit en wifi, éventuellement un casque, du papier et des stylos
- Accès à des supports pédagogiques/numériques permettant de faire des exercices entre les sessions.
- Mises en situation et jeux de rôle favorisant la prise de parole
- La formation est assurée par Mme Peggy Labat, formatrice expérimentée et certifiée, reconnue pour ses qualités relationnelles et ses compétences pédagogiques et organisationnelles adaptées aux besoins de chaque stagiaire.

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

- Chaque situation est étudiée au cas par cas
- Les personnes en situation de handicap peuvent suivre nos formations : les rythmes, contenus, supports et autres outils pédagogiques, ainsi que les salles sont adaptés.
- Un formulaire dédié aux besoins spécifiques est disponible avant l'inscription à la formation. Nous contacter pour en savoir plus : [peggy@englishnstuff.com](mailto:peggy@englishnstuff.com)

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Contenu de la formation (non exhaustif, adapté aux attentes et aux besoins du participant)

Programme valable jusqu'au 31/12/2024

Non exhaustif, le contenu est adapté à vos attentes et peut se présenter comme suit:

- ✓ Améliorer son expression orale: lecture à voix haute, expression orale, prononciation, fluidité du discours ; se présenter et présenter son environnement professionnel; donner et demander des informations; accueillir quelqu'un; donner son opinion; exprimer ses préférences, son accord/désaccord; exprimer un regret, une intention
- ✓ Améliorer son expression écrite: écrire des emails, des compte-rendus ou tout autre document professionnel spécifique
- ✓ Améliorer sa compréhension orale: comprendre certains accents; comprendre des conversations authentiques; préparation de la certification English 360
- ✓ Améliorer sa compréhension écrite: lire et comprendre des documents professionnels (emails, courriers, présentations, compte-rendus) ;

### OBJECTIFS NIVEAU A2

être capable de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets ; être capable de se présenter et présenter quelqu'un, répondre et poser des questions simples

Objectifs linguistiques :

- ✓ Se présenter, décrire sa situation professionnelle
- ✓ Identifier et comprendre différents accents
- ✓ Utiliser un langage formel et informel

### OBJECTIFS NIVEAU A2+

être capable de communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simples et directes sur des sujets familiers professionnels et habituels. Être capable de décrire avec des moyens simples sa formation, son métier, évoquer des sujets correspondants à des besoins immédiats et raconter un événement.

Objectifs linguistiques :

- ✓ Se présenter, décrire sa situation professionnelle
- ✓ Identifier et comprendre différents accents
- ✓ Utiliser un langage formel et informel

### OBJECTIFS NIVEAU B1

être capable de se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Être capable de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt, et de raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.

Objectifs linguistiques :

- ✓ Se présenter, décrire sa situation professionnelle
- ✓ Identifier et comprendre différents accents
- ✓ Utiliser un langage formel et informel

### OBJECTIFS NIVEAU B2

ENGLISH'N STUFF- Peggy LABAT 102 bis rue Gustave Flaubert 76600 Le Havre, France. + 33(0)6+16-19-13-69

[peggy@englishnstuff.com](mailto:peggy@englishnstuff.com) SIRET : 452 472 780 00058

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 287605568076 auprès du Préfet de la Région Normandie

Dernière mäj 12/23

être capable de communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance, comme par exemple participer à une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. ; être capable de s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités

Objectifs linguistiques :

- ✓ Se présenter, décrire sa situation professionnelle
- ✓ Identifier et comprendre différents accents
- ✓ Utiliser un langage formel et informel

### OBJECTIFS NIVEAU C1

être capable de s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours. Être capable de comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. Être capable de restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente.

Objectifs linguistiques :

- ✓ Se présenter, décrire sa situation professionnelle
- ✓ Identifier et comprendre différents accents
- ✓ Utiliser un langage formel et informel

Contenus spécifiques non exhaustifs:

- Les responsables d'établissements :
  - ◆ Accueillir une clientèle anglophone
  - ◆ Gérer les réservations, les demandes, les règlements et les réclamations
  - ◆ Répondre aux emails
  - ◆ Renseigner les clients, les fournisseurs
  - ◆ gérer les demandes et les réclamations
  - ◆ répondre au téléphone
- Les professionnels chargés de l'accueil :
  - ◆ Répondre au téléphone
  - ◆ Accueillir une clientèle anglophone
  - ◆ Prendre les réservations/les messages
  - ◆ Répondre aux emails
  - ◆ répondre au téléphone
  - ◆ renseigner les clients, les fournisseurs....
- Les chefs cuisiniers, le sommelier et les serveurs :
  - ◆ Nommer les ingrédients, les plats et les équipements,
  - ◆ Décrire les plats, les vins
  - ◆ Expliquer une recette
  - ◆ Recommander un produit
  - ◆ Prendre les commandes
  - ◆ Connaître les règles d'hygiène et de sécurité
- Le personnel chargé de l'entretien :
  - ◆ Démarrer une conversation
  - ◆ Donner des renseignements

Consolider les structures grammaticales utilisées dans le contexte de l'hôtellerie ou de la restauration ( questions, formes négatives, l'heure, les chiffres, les temps, adverbes, modaux, nuances, verbes à particule, points spécifiques en fonction des besoins du participant)