

ANGLAIS de SPECIALITE
HOTELLERIE et RESTAURATION

PUBLIC CONCERNE :

- ✦ Les personnels des hôtels et restaurants en contact avec une clientèle étrangère
- ✦ Les gérants de chambres d'hôtes et gîtes ruraux

PRE-REQUIS :

- ✦ Aucun pré-requis de niveau, cependant il est préférable que pour les formations en groupe(s), les participants soient de niveaux compatibles, ce que déterminera un test préalable gratuit.

DUREE :

- ✦ de 10 à 50 heures selon le niveau de départ et les aptitudes recherchées

CONTENU (adaptable selon l'activité) :

- ✦ Savoir **accueillir** les clients.
- ✦ Demander et donner des **renseignements et indications**
- ✦ Gérer les **réservations** (prises, modifications, ou annulations)
- ✦ Expliquer une **carte, un menu** (prix, formules, compositions)
- ✦ Décrire **les plats, les ingrédients, et modes de préparation ou cuisson**
- ✦ Décrire et suggérer les **boissons**, et en particulier les vins, leurs caractéristiques et alliances
- ✦ **Suggérer** et assister le client dans ses choix.
- ✦ Les **types de chambre ou d'hébergements** (Gîtes).
- ✦ les **services et horaires** de disponibilité (hôtellerie)
- ✦ Suggérer des **sites, lieux à visiter et activités** (information touristique).
- ✦ **Localiser, indiquer et recommander un trajet ou itinéraire**
- ✦ **Le règlement** (prix, modalités et moyens de paiement)
- ✦ **Gérer les réclamations, les plaintes et les litiges.**



Les participants sont invités à **exprimer leurs besoins propres** en fonction du type d'établissement et d'activité, en tenant compte des spécificités inhérentes à un type de clientèle, ainsi qu'aux différents produits et services proposés.



06.02.06.85.06



info@businesslingua.com

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...