

## ANGLAIS de SPECIALITE TOURISME



### PUBLIC CONCERNE :

- Personnels des offices de tourisme, sites touristiques, guides et conférenciers, amenés à accueillir des visiteurs non-francophones.

### 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 20 à 50 heures selon le niveau de départ et les aptitudes recherchées
- Séances hebdomadaires de 1h30 à 4 heures selon la disponibilité des participants.

### CONTENU (adaptable selon l'activité) :

- Accueillir et assister** les visiteurs, (donner des informations, conseiller, ...)
- Comprendre **les demandes et besoins**.
- Emettre un **avis** et formuler des **conseils**
- Indiquer des prix** (taxes, réductions et tarifs spéciaux, ...).
- Présenter et proposer des **activités**, des **produits**, suggérer des **services**, ...
- Encaisser des règlements** (devises et change, moyens de paiement, problèmes, ...)
- Les principaux **types architecturaux**, et de **bâtiments**, les **matériaux** employés.
- Les **matières et couleurs**, leur **caractère symbolique**.
- L'expression du lieu** : situer, guider, indiquer un **itinéraire**, une distance.
- L'expression du temps "courant"** : (jours, dates, horaires, délais, ...)
- L'expression du temps "historique"** : (siècles, périodes et époques, événement et contexte).
- Les différentes **possibilités et types d'hébergement**.
- Les problèmes** : réclamations, mécontentement, gestion de conflit, ...
- Prendre, **confirmer, modifier, annuler réservations** (selon l'activité).



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 visiteurs et de clientèle, ainsi qu'aux différents **produits, services et prestations proposés**.



06.02.06.85.06



[info@businesslingua.com](mailto:info@businesslingua.com)

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...