

Objectifs

Développer les compétences linguistiques à visée d'insertion professionnelle dans un secteur en tension
 Lever la barrière linguistique comme le frein principal à l'intégration socioprofessionnelle du réfugié
 Valoriser les compétences à travailler en Français

Contenus

Hôtellerie

Accueillir un client, prendre congé
 Confirmer une demande de réservation
 Compléter un registre de réservation
 Noter la demande d'un client
 Identifier et traiter un mécontentement
 Transmettre un avis négatif aux services de l'hôtel pour traitement
 Identifier les différents services d'un hôtel
 Répondre à une demande d'information
 Établir une facture
 Demander un paiement, encaisser

Restauration

Accueillir et installer le client à sa table
 Prendre une réservation
 Présenter la carte/le menu d'un restaurant
 Prendre une commande
 Dire le prix
 Présenter une addition
 Présenter, suggérer un plat
 Répondre à une demande d'information

Compétences évaluées

Comprendre et traiter l'information

Actualiser le registre de réservation d'un hôtel
 Identifier la nature de commentaires clients pour les transmettre au service concerné
 Noter l'objet de la demande d'un client pendant son séjour
 Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant
 Prendre une commande
 Orienter un voyageur, indiquer un itinéraire
 Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation (45-60 mots env.)

Interagir à l'oral

Renseigner un client sur les activités touristiques d'une ville
 Accueillir un client et présenter un menu

Méthodes pédagogiques

Enseignement traditionnel en présentiel : 70% du temps
 Mises en situation sur notre plateau technique : 30% du temps
 Assistance pédagogique et utilisation de nouvelles technologies: accès à la plateforme individuelle d'apprentissage fondée sur le e-learning adaptatif

Secteurs et domaines professionnels

Ce diplôme s'adresse aux futurs professionnels de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration qui ont pour mission d'accueillir des clients. Par exemple, des réceptionnistes, agents d'escale, conseillers voyage, forfaitistes, guides touristique, animateurs, serveurs et chefs de rang.

Public

Réfugiés statutaires

Bénéficiaires du RSA

Durée

144 heures

Dates

Du 04 mai 2021 au 10 juin 2021

Pré requis

Avoir un niveau de compétences en français oral au niveau A1 du Cadre Européen de référence pour les langues.

Niveau de sortie

Niveau A2

Validation

Attestation de fin de formation ou
 Diplôme de Français de Tourisme Hôtellerie-restauration niveau A2

Coût

Action conventionnée

Contact

3 Allée du Lavoir
 95130 Franconville
 ☎ 01 34 15 40 62
 📞 07 68 84 18 66
contact@abcformation1986.fr

