

PROGRAMME DE FORMATION ANGLAIS
SPÉCIALISÉ HÔTELLERIE & RESTAURATION
CONFIRMÉ (20H)



Intitulé

Anglais spécialisé Hôtellerie & Restauration – Niveau Confirmé (Pro)

Objectifs pédagogiques

- Gérer des réclamations complexes en anglais.
- Convaincre et argumenter lors d'une vente additionnelle.
- Communiquer efficacement par téléphone et par e-mail professionnel.
- Encadrer une équipe bilingue dans un contexte international.

Public / Prérequis

- Managers, chefs de rang, personnel HCR confirmé.
- Prérequis : niveau B1 confirmé (test de positionnement).

Durée / Modalités

- 20h (8 × 2h30).
- Présentiel ou distanciel synchrone avec mises en situation.

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle interculturels (client mécontent, litige complexe).
- Simulations en conditions réelles (téléphone, mail).
- Correction personnalisée (prononciation, vocabulaire diplomatique).

PROGRAMME DE FORMATION ANGLAIS
SPÉCIALISÉ HÔTELLERIE & RESTAURATION
CONFIRMÉ (20H)



Contenu

- **Réclamations complexes**

Erreur de facturation, surbooking, plat manquant.

- **Upsell avancé**

Vins millésimés, menus dégustation, offres spéciales

- **Communication professionnelle**

Téléphone, e-mails, gestion des réservations en ligne.

- **Management interculturel**

Briefer une équipe bilingue, gérer les différences culturelles.

- **Anglais diplomatique**

Excuses, formulations polies, résolution de conflits.

Evaluations et attestation

- Enregistrement oral (gestion réclamation).
- Jeu de rôle upsell avancé.
- Attestation de fin de formation (niveau B2 visé).

PROGRAMME DE FORMATION ANGLAIS
SPÉCIALISÉ HÔTELLERIE & RESTAURATION
CONFIRMÉ (20H)



Moyens et Encadrement

- Matériel : supports audio/vidéo, simulations enregistrées.
- Formateur : natif ou bilingue C2, expert HCR.

Délais d'accès à la formation

- 4 semaines

L'inscription

- L'inscription se confirme après un entretien

Financement

- Auto-financement et OPCO

Tarifs

- 1 200 € HT / personne (20h).

Accessibilité & adaptations

Référente Handicap : Tiffany Parodi - adaptations possibles (supports adaptés, rythme, posture.)

Lieux accessibles sur demande

Mentions légales

HRC FORMATIONS – SARL LIAM — SIRET 938 105 178 00017 — RCS Antibes
938 105 178 — NDA 93061162906 — 20 rue du Safranier, 06600 Antibes —
contact@hrc-formations.fr — 06 66 05 33 91.