

---

## Programme de Formation

---

### Anglais des métiers de l'accueil & du tourisme : accueillir et informer

#### Description

Maîtrisez l'anglais de l'accueil et du tourisme pour offrir un service client de qualité à votre clientèle internationale. Formation sur-mesure basée sur les 4 compétences LILATE.

#### Points Forts

Formation spécialisée secteur accueil et tourisme avec vocabulaire du secteur. Formateurs experts relation client internationale. Mises en situation authentiques (accueil physique, téléphone, réclamations). Préparation intensive à la certification LILATE



#### Public visé

Professionnels des métiers de l'accueil et du tourisme : agents d'escale, assistant(e)s, secrétaires, réceptionnistes, personnel d'accueil, guides touristiques. Toute personne en contact avec des interlocuteurs anglophones et devant s'exprimer en anglais pour assurer l'accueil et l'information client.



#### Objectifs pédagogiques

*Cette formation prépare aux 4 compétences professionnelles évaluées par la certification LILATE Anglais (RS7314), avec une spécialisation accueil et tourisme. À l'issue de la formation, vous serez capable de :*

- **Compétence 1** : Accueillir des clients anglophones en identifiant leur statut et leurs besoins, pour assurer un service adapté et entrer en contact avec courtoisie
- **Compétence 2** : Recueillir des demandes de réservation, informations touristiques et réclamations clients exprimées en anglais, en reformulant pour confirmer
- **Compétence 3** : Transmettre des informations touristiques, consignes et procédures d'accueil en anglais avec vocabulaire adapté au secteur
- **Compétence 4** : Consulter des documentations touristiques, demandes clients écrites et supports d'information pour exploiter les informations utiles au service client

#### Organisation

---

**Durée** : 40 heures

**Mode d'organisation** : Mixte

#### Contenu pédagogique

---



#### Description

*Le programme est structuré autour des 4 compétences du référentiel LILATE avec une spécialisation accueil et tourisme. Le contenu est personnalisé selon votre niveau, votre fonction d'accueil et votre secteur (hôtellerie, restauration, transport, tourisme).*

#### Module 1 : Accueil et premier contact client

##### Vocabulaire de l'accueil et du tourisme

- Lexique de l'accueil physique et téléphonique en anglais
- Vocabulaire des services touristiques (hébergement, restauration, transport, activités)



- Terminologie des réservations et de la gestion clients
- Expressions pour gérer les réclamations et incidents
- Formules de politesse et codes culturels anglophones
- Abréviations courantes du secteur tourisme

### **Accueil client en anglais**

- Accueillir et saluer des clients anglophones avec courtoisie
- Se présenter et présenter son établissement, ses services
- Renseigner et orienter les visiteurs dans l'établissement
- Faire patienter et gérer l'attente avec diplomatie
- Engager la conversation et créer une relation positive
- Gérer les interactions téléphoniques en anglais

### **Module 2 : Recueil d'informations clients**

- Comprendre des demandes de réservation et d'information touristique
- Poser les bonnes questions pour identifier les besoins clients
- Techniques d'écoute active en anglais du tourisme
- Reformuler pour confirmer une demande de réservation
- Traiter les réclamations clients exprimées en anglais
- Gérer les incompréhensions avec diplomatie
- Prendre des messages et noter les informations clés

### **Module 3 : Transmission d'informations touristiques**

#### **Communication orale en anglais tourisme**

- Donner des informations touristiques claires (horaires, tarifs, services)
- Expliquer des procédures de check-in/check-out en anglais
- Présenter les prestations et services de l'établissement
- Mener une visite guidée ou présentation en anglais
- Transmettre des consignes de sécurité et d'urgence
- Gérer les rendez-vous : prendre, modifier, annuler

#### **Gestion des appels téléphoniques**

- Acquérir de l'aisance au téléphone en anglais
- Épeler et faire épeler noms et coordonnées
- Identifier et clarifier l'objet de l'appel
- Gérer les réservations par téléphone
- Respecter les codes culturels anglophones au téléphone
- Prendre congé au téléphone avec courtoisie

#### **Communication écrite professionnelle**

- Rédaction d'emails d'accueil et de confirmation en anglais
- Rédaction de réponses aux demandes d'information touristique
- Gestion écrite des réclamations avec diplomatie
- Prise de notes efficace avec méthode

### **Module 4 : Consultation de documents touristiques**

- Lecture et analyse d'emails et demandes clients en anglais
- Compréhension de documentations touristiques (brochures, guides)
- Lecture de procédures et consignes internes en anglais
- Analyse de réclamations écrites et identification des points clés
- Compréhension de réservations et confirmations écrites
- Identification du sens global et extraction d'informations spécifiques

**Module transversal : Fondamentaux linguistiques accueil**

- Grammaire : structures pour communication accueil professionnelle
- Vocabulaire : enrichissement lexical accueil et tourisme
- Prononciation : clarté et correction phonétique pour l'accueil
- Expression écrite : emails et documents d'accueil professionnels
- Exercices d'application sur situations d'accueil réelles

**Certification :**

Cette formation prépare au passage de la certification LILATE Anglais (RS7314). La certification est obligatoire dans le cadre d'un financement CPF et optionnelle pour les autres financements (OPCO, entreprise, France Travail, etc.). La certification est délivrée au candidat ayant obtenu au minimum un niveau B1.

 **Prérequis**

Niveau A2 minimum recommandé en anglais général. Un test de positionnement écrit et oral est réalisé en amont pour évaluer votre niveau initial (A2 à C2 selon le CECRL) et adapter le contenu à votre environnement professionnel spécifique (hôtellerie, restauration, tourisme, transport).

**Pré-requis spécifiques :** Être en contact avec des personnes anglophones ou utilisant l'anglais comme langue de communication privilégiée dans le secteur tourisme.

Mener des activités d'accueil, de service client ou missions touristiques pour lesquelles l'anglais est un vecteur de communication pertinent.

**Modalités pédagogiques**

- Pédagogie basée sur des situations authentiques de l'accueil et du tourisme
- Conversations en anglais tout au long de la formation
- Corrections personnalisées sur prononciation, vocabulaire et grammaire
- Approche communicative développant particulièrement l'expression orale d'accueil
- Méthode interactive favorisant l'échange apprenant/formateur
- Formation sur-mesure adaptée à votre secteur (hôtellerie, restauration, transport, tourisme)

**Moyens et supports pédagogiques**

- Mises en situation d'accueil : accueil physique, appels téléphoniques, gestion de réclamations
- Face à face pédagogique avec formateur expert relation client internationale
- Documents authentiques du secteur accueil et tourisme
- Fiches mémos vocabulaire accueil et formules de politesse
- Écoute audio de dialogues clients et appels téléphoniques
- Vidéos et tutoriels grammaticaux
- Jeux de rôle et ateliers d'expression
- Test blanc LILATE avec analyse détaillée des résultats



## Modalités d'évaluation et de suivi

### Positionnement initial

- Évaluations écrite et orale de positionnement
- Détermination du niveau CECRL (A2 à C2)
- Adaptation de la formation selon votre niveau, secteur et objectifs

### Suivi pendant la formation

- Évaluation de mi-parcours
- Feuilles d'émargement

### Évaluation finale

- Évaluation des connaissances finales
- Questionnaire de satisfaction stagiaire
- Passage de la certification LILATE Anglais (obligatoire CPF, optionnelle autres financements)

### Certification LILATE Anglais (RS7314)

*Le LILATE (Live Language Test) est un test multilingue d'aptitude à travailler en anglais.*

**Format :** Test adaptatif d'environ 1 heure avec évaluateur ou assisté par IA, composé de 4 parties de 15 minutes maximum chacune :

- **Accueil et interaction (15 min) :** Évaluation de la capacité à accueillir une personne en anglais, identifier son interlocuteur et sa demande dans un contexte d'accueil et tourisme
- **Recueil et transcription (15 min) :** Évaluation de la capacité à recueillir des informations, demandes clients et réclamations exprimées en anglais
- **Recueil et transmission (15 min) :** Évaluation de la capacité à transmettre en anglais des informations touristiques, consignes et procédures d'accueil
- **Recueil et exploitation (15 min) :** Évaluation de la capacité à consulter des documents touristiques en anglais et exploiter les informations pour le service client

**Niveaux évalués :** A1 à C2 du CECRL.

**Résultats :** Délivrés rapidement après le test avec positionnement CECRL détaillé par compétence, avec spécialisation Accueil & Tourisme.

**La certification est délivrée au candidat ayant obtenu au minimum un niveau B1.**

### Évaluation à froid

Questionnaire de satisfaction à J+60 pour mesurer l'impact de la formation dans votre pratique professionnelle d'accueil.