Perfectionnement ANGLAIS
Accueil et réception hôtelière

Objectifs principaux	Développer la capacité du personnel à accueillir une clientèle Anglaise tout au long du séjour, du check-in au check-out, en utilisant un vocabulaire précis et des structures de phrases adaptées. La formation vise aussi à renforcer l'aisance orale afin d'interagir naturellement dans les situations courantes d'un hôtel, comme l'enregistrement, la présentation du petit-déjeuner, la fourniture d'informations pratiques ou la gestion du règlement et des demandes spéciales.
	À l'issue des 3 jours, les participants seront capables de : • **Saluer**, **se présenter** et **présenter** l'hôtel • **Demander** et **vérifier** les informations d'une réservation. • **Expliquer** les services (petit-déjeuner, wifi, parking, sécurité). • **Informer** sur les horaires et **orienter** les clients dans l'établissement ou la ville. • **Encaisser**, **établir** une facture simple et **remercier** le client lors du départ. • **Gérer** une réclamation simple ou une demande spéciale.
Public	Personnel de réception et d'accueil des hôtels, y compris les agents d'accueil, réceptionnistes, concierges ou employés polyvalents amenés à interagir directement avec la clientèle
Durée de la formation	3 jours
Séquence synchrone ou asynchrone	Synchrone
Prérequis	Débutant accepté, les participants doivent comprendre le français et être motivés pour pratiquer à l'oral.
Moyens Pédagogiques	La formation s'appuie sur un support numérique ou imprimé, des jeux de rôle en situation réelle, des enregistrements audio libres pour la prononciation, un tableau blanc pour les corrections et un quiz final en ligne ou sur papier.
Critères de réussite et certification	À l'issue des 3 jours, chaque participant doit atteindre 90 % de bonnes réponses au quiz (lexique, prononciation, structures de phrases) et réaliser un jeu de rôle complet avec le formateur, simulant un check-in et un check-out dans la langue choisie avec présentation des services et gestion d'une demande simple. La validation des deux épreuves confirme l'acquisition du niveau attendu.
Nbre de participants	Groupe inter Jusqu' à 15 Intra jusqu'à 10
Lieu	Présentiel ou en intra-établissement
Modalités et délais d'accès	L'inscription s'effectue **en ligne ou par courriel** auprès de notre service formation. Après validation administrative et financière du dossier, **l'accès à la formation est garanti sous 3 jours ouvrés** (ou à la date de la prochaine session planifiée)
Financements	Cette formation **n'est pas éligible au CPF**. Elle peut cependant être prise en charge, totalement ou partiellement, le **FIPU**, par **votre OPCO, France Travail, l'Agefiph ou tout autre financeur** compétent, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation du dossier
Accessibilité aux Personnes En Situation De Handicap	Notre organisme étudie **toute demande d'aménagement** (rythme, supports, locaux, aide technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation. → **Contact référent handicap :** *Séverine molinero. tél. : 0495109556* contact*@mentoriel.fr*
Contacts	Responsable pédagogique contact@mentoriel.com délai de réponses sous 72 heures ouvrées
Tarif INTER	1200€ par personne
Tarif INTRA	SUR DEVIS **Contact :** contact@mentoriel.com

Mentoriel

Perfectionnement ANGLAIS
Accueil et réception hôtelière

Objectifs spécifiques

Amener chaque participant à maîtriser un champ lexical d'environ 250 mots et expressions liés à la réception hôtelière, à conduire de façon fluide un dialogue complet de check-in et de check-out en anglais, et à répondre spontanément aux questions simples concernant les services de l'hôtel ou les points d'intérêt environnants. La formation vise également une prononciation claire permettant d'être compris sans difficulté par un locuteur natif.

Déroulé pédagogique 3 jours

Jour 1 – Bases de communication et accueil

Matin

- Rappel de prononciation Anglaise (alphabet, accents, chiffres, heures).
- Formules de politesse : saluer, se présenter, présenter l'hôtel.
- Vocabulaire essentiel : réception, bagages, clés/cartes, directions simples.
- Jeux de rôle : accueillir un client, vérifier une réservation.

Après-midi

- Dialogues guidés : demander/épeler un nom, expliquer formalités de check-in.
- Expressions utiles pour les pièces d'identité, les modes de paiement.
- Mise en situation : enregistrement complet d'un client.

Jour 2 – Services, petit-déjeuner et informations pratiques

Matin

- Champ lexical : restauration, boissons chaudes/froides, horaires, régimes particuliers.
- Dialogues : expliquer le fonctionnement du petit-déjeuner, proposer des alternatives.

Après-midi

- Informations pratiques : ascenseur, wifi, parking, consignes de sécurité.
- Jeux de rôle : répondre à des questions fréquentes, gérer une demande spéciale.

Jour 3 – Check-out et gestion d'imprévus

Matin

- Lexique : règlement, facturation, moyens de paiement, remerciements.
- Dialogues : expliquer taxe de séjour, horaires de départ, appel de taxi.

Après-midi

- Situations courantes : réclamation simple, oubli d'objet, retard de paiement.
- Simulation complète : check-in + séjour + check-out avec feedback individuel.
- Évaluation formative : mini-entretien en binôme.

Mentoriel