Dans le cadre du dispositif de formations préapprouvées par FMFP, ce document est fourni à titre indicatif. Il peut être amélioré et adapté afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des entreprises.

SYLLABUS DE FORMATION N° 011
Anglais

Durée	40 heures
Public cible	Personnel Hôtelier Personnel restauration Chargé du service accueil client Tout autre poste justifiant le besoin de maitrise de l'anglais
Prérequis	▪ Savoir lire et écrire ▪ Compréhension et expression de base ▪ Connaissance de vocabulaires de base
Modalité pédagogique	Formation en présentiel

Objectifs de la formation

- Pouvoir communiquer de façon claire à l'orale comme à l'écrit.
- Acquérir les compétences linguistiques et communicationnelles
- Savoir accueillir et interagir avec une clientèle internationale
- Renforcer la confiance et la fluidité de la langue
- Acquérir ou développer le vocabulaire technique de son domaine

Details du programme

La durée est fournie à titre indicatif mais le prestataire peut ajuster en fonction de l'objectif de la formation et les attentes des bénéficiaires

MODULES THÉORIQUES

Module 1 : Anglais de base – Intermediate

- Préparation et évaluation des niveaux
- Introduction sur la communication de base
- Compréhension et appréhension

Module 2 : Communication et interaction

- Comprendre et exprimer en anglais
- Savoir tenir un dialogue (Présentation de soi, de son activité, etc.…)

Module 3 : Anglais de l'Hôtellerie

- Communiquer efficacement avec les clients internationaux
- Interagir de manière spontanée avec les clients
- Savoir répondre aux besoins des clients – service client
- Savoir décrire le milieu de façon fluide (Service chambre, restauration, réservations,….)

MODULES PRATIQUES : Activités immersives et exercices appliqués

Module 4 : Simulation et mise en situation réel

- Tenir une conversation complète

Module 5 : Exercices d'écoute active et reformulation

- Compréhension via l'écoute

Module 6 : Évaluation finale et certification interne

- Test théorique (QCM et cas pratiques)
- Test pratique
- Débriefing et feedback des participants sur le programme

Méthodologie pédagogique	▪ Approche interactive et participative ▪ Exercices pratiques, jeux de rôles et mises en situation ▪ Supports : Audio, vidéo, documents écrits
Modalité d'évaluation	▪ Tests ou exercice ▪ Mise en situation réelle ou simulation ▪ Exercice pratique : évaluation sommative ▪ Quiz
Livrables attendus du prestataire de formation	▪ Rapport technique de formation ▪ Programme détaillé et structuré ▪ Fiche de présence des participants ▪ Fiche pratique ▪ Fiche d'évaluation à chaud des participants ▪ Certificat ou Attestation
Critères de sélection de prestataire	▪ Formateur qualifié avec expertise en langue anglaise ▪ Expérience confirmée en formation de la langue anglaise ▪ Méthodologie adaptée aux professionnels ▪ Capacité à fournir des supports interactifs et engageants ▪ Références et preuve de formations réalisées