

HOTELIERIE & RESTAURATION PROGRAMME		
TEST INITIAL		
KICKOFF		
LES FONDAMENTAUX	1	Se présenter
	2	The basics ; numbers, time, dates
	3	Clarifier et reformuler
	4	L'Hôtel: les espaces de l'hôtel
	5	Skills review
TELEPRATIQUE		
L'ACCUEIL DU CLIENT	6	L'accueil attitude
	7	L'écoute active
	8	Anglais pour la réception 1 : telephone
	9	Anglais pour la réception 2 : face à face
	10	De check-in au check-out
TELEPRATIQUE		
ORIENTER LE CLIENT	11	Mieux prononcer, mieux comprendre
	12	Tourisme : vocabulaire clé
	13	Donner des directions
	14	Orienter le visiteur
	15	Skills review
TELEPRATIQUE		
PARTOUT DANS L'HOTEL	16	Le petit déjeuner
	17	Room service
	18	Les étages
	19	Culture snapshots
	20	Répondre aux questions
TELEPRATIQUE		
LE BAR	21	Anglais pour le bar 1 : les boissons
	22	Anglais pour le bar 2 : servir le client
	23	Prix et paiement
	24	Socializing : fidéliser le client
	25	Skills review
TELEPRATIQUE		
LA RESTAURATION	26	La nourriture/les boissons
	27	Accueillir le client, expliquer les plats
	28	Prendre la commande, servir
	29	L'addition ; prendre congé
	30	Skills review
TELEPRATIQUE		
LES SITUATIONS DIFFICILES	31	Comprendre le problème
	32	Proposer des solutions
	33	Expliquer le cas/Faire appel au manager
	34	Garder le « service attitude »

MODULES
COMPLEMENTAIRES

Conversation
Corner

Test de progression

Conversation
Corner

Webinar

Test de progression

Conversation
Corner

Webinar

Test de progression

Webinar

Test de progression

Tutorat
Asynchrone

TELEPRATIQUE		
REVISION	35	
	36	
	37	
	38	
TELEPRATIQUE		
TROUVER DU TRAVAIL	39	Préparer son CV
	40	Social media & the job search
	41	Entretien d'embauche: comprendre son interlocuteur
	42	Entretien d'embauche: parler de son expérience et sa motivation
	43	Entretien d'embauche: poser des questions
TELEPRATIQUE		
TELEPRATIQUE		
PREPARER LE TEST	44	Bulats preparation
	45	Bulats preparation
	46	Bulats preparation
TELEPRATIQUE		
BILAN A CHAUD		

MODULE DE REVISION INDIVIDUALISE

Conversation
Corner

Test de progression

Conversation
Corner