

Welcome to France!

Anglais appliqué à l'accueil et l'accompagnement des visiteurs et touristes étrangers

Assurer le meilleur accueil possible dans le cadre d'événements sportifs à vos visiteurs, clients et aux touristes en offrant à vos collaborateurs une compétence essentielle, quel que soit leur niveau d'anglais (cf. Prérequis)

Objectifs

Pouvoir s'exprimer avec confiance en anglais pour assurer un accueil et un service appropriés aux grands événements et à la situation du visiteur non-francophone, le guider sur le lieu visité, l'informer sur les activités et leur organisation et l'assister en cas de situation d'urgence.

Personnes concernées / Prérequis

La formation est accessible à tout professionnel susceptible d'accueillir des visiteurs et touristes sur un site d'activité touristique ou de loisirs, un événement culturel, sportif ou professionnel.

Un niveau général en anglais « A2 », « B1 » ou « B2 » selon le cadre Européen (CECRL) permet de bénéficier pleinement de la formation (contenu adapté au niveau de chaque apprenant) . Un positionnement amont sera systématiquement organisé.

Durée

27 heures de formation

- Test de positionnement : 1 heure
- Kick-off : 0,5 heure
- Préparation digitale individuelle + mise en pratique en séance collective : 24 heures
- Evaluation des acquis : 1 heure
- Bilan individuel : 0,5 heures

Organisation

Formation mixte (préparation digitale, séances avec formateur en présentiel ou à distance). Rythme et horaires à déterminer avec le client

Accessibilité : accessible PMR

Nous contacter : referenthandicap@linguaphone.fr

Programme

Aptitudes / compétences techniques développées

- **L'accueil et l'orientation :** *Accueillir « à la française » dans un contexte de grands événements - Réussir l'accueil - Mettre le visiteur à l'aise – Utiliser des aides technologiques – Informer, orienter et accompagner le visiteur*
- **L'interculturalité :** *Appliquer une approche ouverte aux différences culturelles – reconnaître les rituels d'accueil à travers le monde*
- **Les situations difficiles :** *Comprendre le problème et maintenir une posture professionnelle – Gérer la situation avec un langage positif*
- **Les urgences, Santé, Sûreté et Sécurité :** *Maîtriser la terminologie clé des règles et consignes – Communiquer en situation d'urgence santé – Contribuer à la sûreté du site – Réagir en cas d'urgence*
- **L'accessibilité :** *Communiquer autour de l'accessibilité*

Modalités pédagogiques

- Formation individuelle ou collective (groupes 4 à 10 personnes selon l'organisation)
- En présentiel sur votre site ou chez le prestataire (Paris, Mulhouse, Dijon)
- En distanciel sur tout le territoire, y compris outre-mer
- Plateforme digitale de préparation individualisée avant chaque séance de mise en application avec le formateur

Modalités d'évaluation

Bilan à chaud en fin de module et feedback
Evaluation des acquis des compétences en fin de parcours

