



MODULE 4

Accueillir et accompagner une clientèle étrangère

Un client étranger doit pouvoir se sentir compris, renseigné et accompagné dès le premier échange. Cette formation vous prépare aux situations concrètes de la relation client internationale, avec le niveau d'anglais réellement nécessaire à votre poste.

FINANCEMENT

OPCO ou FAF possible,
sous réserve d'éligibilité
et d'accord de prise en charge.

MODULE 4

Accueillir et accompagner une clientèle étrangère

Un client étranger doit pouvoir se sentir compris, renseigné et accompagné dès le premier échange. Cette formation vous prépare aux situations concrètes de la relation client internationale, avec le niveau d'anglais réellement nécessaire à votre poste.



À qui s'adresse cette formation ?

Professionnels du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration, du commerce, des loisirs, des sites touristiques et de toute activité accueillant une clientèle étrangère.

Prérequis et positionnement

Aucun niveau minimum systématique. Le niveau attendu est adapté au poste et aux situations rencontrées ; il est déterminé lors du positionnement.

Avant l'entrée en formation, les besoins sont analysés et le niveau est évalué à l'écrit et à l'oral afin de sélectionner le parcours, les séquences et le niveau de difficulté appropriés.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable, selon le parcours défini, de :

- accueillir un client et établir un premier contact professionnel ;
- présenter un établissement, une offre, un produit ou un service ;
- renseigner, conseiller et formuler des recommandations ;

- gérer une réservation, une commande ou une demande courante ;
- recueillir et comprendre la demande du client afin d'y apporter une réponse adaptée;
- clarifier une incompréhension et traiter une situation délicate simple.

Programme adaptable

Le contenu définitif est sélectionné après le diagnostic. Il peut comprendre tout ou partie des éléments suivants :

- Accueil en face à face, par téléphone ou par écrit.
- Présentation de l'établissement, de l'offre et des services.
- Renseignements pratiques, itinéraires, horaires et recommandations.
- Réservations, commandes, demandes particulières et suivi.
- Gestion linguistique des incompréhensions, réclamations et situations courantes.
- Prise de congé et la conclusion de l'échange avec le client.

Méthodes et moyens pédagogiques

La formation privilégie l'utilisation active de l'anglais et la transposition immédiate dans les situations visées :

- apports ciblés et démonstrations adaptés au niveau ;
- exercices guidés puis mises en situation progressives ;
- pratique active de l'oral et de l'écrit selon les objectifs ;
- utilisation, lorsque cela est pertinent et autorisé, des supports et situations réels de l'entreprise ;
- retours individualisés, correction et réemploi immédiat des acquis.

En distanciel, les séances sont réalisées en visioconférence avec partage de supports numériques. En présentiel, les moyens nécessaires sont définis avec l'entreprise selon le lieu et le format retenus.

Suivi et évaluation des acquis



- positionnement initial : test écrit, évaluation orale et repérage CECRL ;
- évaluations formatives pendant le parcours : exercices, questions, productions et mises en situation ;
- évaluation finale fondée sur la réalisation d'une ou plusieurs tâches correspondant aux objectifs annoncés ;
- comparaison des acquis avec le positionnement initial et bilan de fin de formation ;

- attestation de fin de formation mentionnant les objectifs travaillés et les résultats de l'évaluation.

Organisation de la formation

Durée	Déterminée après l'analyse des besoins et le positionnement. Pour ce module spécialisé : 3 h 30, 7 h, 10 h 30 ou 14 h maximum à titre indicatif. Une durée supérieure peut être proposée lorsque l'objectif nécessite un parcours linguistique plus large.
Rythme	Chaque semaine ou tous les quinze jours, en journée ou demi-journée.
Formats	Présentiel, distanciel ou hybride ; individuel ou petit groupe.
Effectif	Jusqu'à 10 participants ; format privilégié de 5 à 7 personnes.
Délai d'accès	Entrée possible après analyse du besoin, positionnement, validation du devis ou de la convention et accord sur le calendrier. La date de démarrage est communiquée avec la proposition et dépend des disponibilités respectives.
Tarif	Sur devis, selon le format, la durée et le nombre de participants.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins d'aménagement sont étudiés avant l'entrée en formation afin d'identifier les adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles possibles. Le bénéficiaire ou l'entreprise est invité à signaler toute situation nécessitant un aménagement lors de la prise de contact.

Demander un parcours adapté

Présentez votre objectif, les situations dans lesquelles l'anglais est utilisé et les difficultés rencontrées. L'analyse des besoins et le positionnement permettront de définir les compétences à travailler, la durée, le format et le calendrier adaptés.