



ANGLAIS POUR LA RESTAURATION

OBJECTIFS

Développer l'aisance à l'oral et améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais.

CONTENU

ACCUEILLIR LES CLIENTS ET GÉRER LES RÉSERVATIONS

- Savoir se présenter ainsi que l'établissement où l'on travaille.
- Accueillir le client au restaurant ou au téléphone.
- Prendre en charge les réservations.
- Donner des horaires d'ouverture et de fermeture.
- Indiquer des dates et des disponibilités.
- Gérer une annulation.

GÉRER LA PRISE DE COMMANDES

- Prendre des commandes en anglais et servir la clientèle étrangère.
- Renseigner sur la carte et le menu du restaurant.
- Renseigner sur la carte des vins.
- Conseiller sur l'accord mets et vins.
- Donner des indications sur les aliments, la cuisson.
- Formuler des conseils ou des suggestions.

GÉRER LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

- Traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques, des clients difficiles, ...
- Comprendre, proposer une solution, présenter ses excuses.

GÉRER L'ENCAISSEMENT ET LE DÉPART DES CLIENTS

- Annoncer le montant et encaisser le paiement.
S'assurer de la satisfaction client.
Faire usage des formules de prise de congé.

GRAMMAIRE

- Révision des points de grammaire non-assimilés selon les besoins.

VOCABULAIRE

- Révision du vocabulaire de base et acquisition du vocabulaire spécifique au domaine professionnel.

PRÉ-REQUIS

Personnes ayant des bases en anglais mais ayant des difficultés à communiquer à l'oral et à l'écrit (Niveau A2 de CECRL).

DURÉE INDICATIVE

Entre 20 et 32 heures selon le niveau d'entrée et le projet

DÉLAI D'ACCÈS

Module dédié aux professionnels de la réception visiteurs et accueil téléphonique.

Tout public, Salariés, Demandeurs d'emploi, Personnes en reconversion professionnelle.

TARIF

25 euros / heure

FINANCEMENT

Financement individuel

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

PUBLIC

Tout public

MODALITÉ D'ADMISSION

Après entretien

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

NIVEAU DE SORTIE

Sans équivalence de niveau

SERVICE VALIDEUR

Le Greta remet une attestation de formation

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM et/ou QCU
Epreuves en cours de formation (CCF)

NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2022

TAUX DE SATISFACTION

93% de nos stagiaires sont satisfaits

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI

78% de nos stagiaires trouvent un emploi dans les 6 mois



Contacts

Bourgoin Jallieu (Transalpin)

33 avenue d'Italie - CS 94002 Le Transalpin 2

38307 BOURGOIN JALLIEU CEDEX

Contact GRETA NORD ISERE

Tél : 04 74 28 04 86

Mise à jour le 30 Avril 2024

