



**ANGLAIS
ACCUEIL
TOURISME
COMMUNICATION**

**FORMATIONS PRATIQUES ET ACQUISITION
DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**

**CONTACT : 0262 870 870
0692 327 287**



HÔTE/HÔTESSE D'ACCUEIL ANGLOPHONE

➤ HÔTE/HÔTESSE D'ACCUEIL

Vous êtes en charge d'un bureau d'accueil ou d'une réception. Vous recevez une clientèle potentiellement anglophone et devez lui fournir les informations nécessaires, ainsi que répondre à ses questions.

➤ OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront capables :

- d'accueillir et d'informer la clientèle anglophone sur les produits, les prestations ou les services de l'entreprise
- de renseigner la clientèle par téléphone
- de rédiger et répondre aux courriers
- Gérer un imprévu avec le client

➤ PEDAGOGIE

L'implication personnelle des stagiaires constitue un élément important tout au long de la formation, l'apprentissage passant par la discussion et la mise en commun des acquis et expériences.

➤ PUBLIC CONCERNE

- Notions d'anglais niveau Bac
- Chercheurs d'emploi
- Hôtes/hôtesse ou personnel d'accueil déjà en activité
- Sens du service et de la relation clientèle

➤ PROGRAMME

FAAP organise ses plans de formation de façon logique afin qu'ils soient aisément assimilables. La formation portera sur :

- Vérification et approfondissement des notions d'anglais.
- Techniques de communication orales
- Techniques d'accueil
- Informer le client sur les produits ou services
- Accueil téléphonique du client
- Lire et répondre aux courriers
- Mises en situation
- Valoriser son apprentissage

➤ DEROULEMENT

- Durée de 300h, dont :
 - 200h en centre
 - 100h en entreprise
- Répartition en sessions hebdomadaires de 35h

➤ COUT DE LA FORMATION

- 2400,00 euros (soit 12,00€/h)

➤ RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

FAAP
184 Av. Raymond Vergès
97450 SAINT-LOUIS

Tel : 0262 870 870 / 0692 327 287

E-mail : faap.run@gmail.com
Internet : www.faap.re

Responsable : M. PEYTHIEU Olivier