Speak & Serve Wine

Dans un secteur où l'accueil international et la qualité de service sont essentiels, cette formation vise à renforcer les compétences en anglais professionnel des serveurs et du personnel d'accueil de la filière Hôtellerie-Café-Restauration (HCR).

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de communiquer en anglais de manière simple afin de répondre aux demandes et attentes des clients non francophones, puis de rédiger si nécessaire des communications (emails, messages d'accueil) claires et professionnelles, le tout dans un contexte HCR.

Public visé :

Le programme de formation est destiné à :

- *Serveurs, hôtesses, réceptionnistes et personnel d'accueil dans le secteur HCR.*
- *Professionnels souhaitant évoluer dans un contexte international et renforcer leur employabilité.*

Déroulé de la formation :

1 : Diagnostic et Introduction à l'Anglais Professionnel HCR (3.5 heures)

- *Évaluation du niveau initial via un test de positionnement.*
- *Présentation des enjeux et des spécificités de la communication en anglais pour le secteur HCR.*
- *Révision des bases grammaticales et des expressions courantes.*

2 : Vocabulaire et Expressions Métier (7 heures)

- *Acquisition du lexique spécifique à l'accueil et au service en restauration (formules de politesse, termes de réservation, expressions d'accueil).*
- *Exercices pratiques : dialogues simulés.*

3 : Communication Orale et Techniques d'Interaction (7 heures)

- *Ateliers de jeux de rôle sur des situations réelles (accueil de clients étrangers, prise de commande, gestion de réclamations).*
- *Techniques de prise de parole en public et d'écoute active pour améliorer l'interaction avec une clientèle diversifiée.*
- *Exercices de prononciation et de fluidité.*

4 : Communication Écrite (7 heures)

- *Rédaction de courriels, messages et rapports professionnels en anglais adaptés au secteur HCR.*
- *Introduction aux outils digitaux pour la communication (chat, réseaux sociaux, plateformes de réservation).*
- *Étude de cas et correction collective.*

5 : Adaptation Interculturelle (3.5 heures)

- *Comprendre les différences culturelles dans le service international.*
- *Présentation des codes et us et coutumes propres aux pays anglophones dans le contexte HCR*
- *Discussions interactives et retours d'expériences.*

6 : Atelier Pratique et Évaluation Finale (7 heures)

- *Simulation d'un service complet dans un environnement virtuel ou réel (de l'accueil à la gestion d'une situation complexe).*
- *Évaluation orale et écrite basée sur des mises en situation réelles.*
- *Bilan individuel et recommandations personnalisées.*

©Viniscalies 01-2025

Prérequis / effectif :

Aucun diplôme préalable n'est requis. Niveau A2 à C1 admis selon la constitution du groupe en cours. Une session comporte au minimum 6 et au maximum 10 participants au total.

Suivi de la progression :

***Suivi de la progression pédagogique** : il est réalisé grâce à un positionnement initial, une évaluation continue de la progression, et un contrôle de l'acquisition des notions étudiées. A chaque nouvelle séquence pédagogique, questionnement oral sur les thèmes abordés.*

Evaluation / sanction de la formation :

***Suivi de l'exécution de la formation** : Feuilles d'émargements, attestation de présence, et attestation nominative remise au demandeur en fin d'action attestant des compétences acquises.*

***Evaluation pédagogique** : Positionnement réalisé au début de la formation. Évaluation continue de l'acquisition des notions étudiées (pratiques, feedback), contrôle de la capacité à les mettre en application. En fin d'action, le candidat doit répondre à un QCM.*

***Evaluation de satisfaction** : mesure de la satisfaction à chaud, et à froid (sondage demandeur)*

Evaluation / sanction de la formation :

***Modalités et délais d'accès** : nous contacter par mail à caline.jds@orange.fr pour toutes les informations concernant les délais et les modalités d'accès, comptez 4 semaines minimum pour organiser une session en intra-entreprise (minimum 4 participants) et 4 jours maxi pour connaître les prochaines dates de sessions inter - entreprises, etc.*

***Accès Métiers / passerelles** : La formation permet d'augmenter son employabilité concernant les métiers du secteur HCR. Formation complémentaire du CAP - Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant (https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38424/)*

Durée / Horaires / Lieu :

***Durée** : 35 heures soit 10 séances de 3h30 réparties sur plusieurs semaines.*

***Horaires** : plage horaire de 9h à 12H30, du lundi au vendredi*

***Lieu** : Domaine Julien de Savignac, situé Avenue de la Libération, 24260 Le Bugue, France.*

Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

***Supports pédagogiques remis aux participants** : oui*

***Techniques d'animation en présentiel** : alternance de cours théoriques avec l'aide de diaporamas, cartes, photos, schémas, quizz interactif, notes et schémas pratiques, et d'exercices pratiques constitués simulations de situations réelles orales et écrites (rédaction d'emails et rapports).*

***Salle de formation** : elle est équipée d'un vidéo projecteur et d'un tableau white-board, de nombreux équipements de service divers, de documentation didactique consultable lors des cas pratiques.*

***Equipe pédagogique** : assurée par une spécialiste possédant des compétences techniques, pratiques et théoriques en rapport avec l'action dispensée : Mme MONTFORT Caline Formatrice agréé du WSET en langue anglaise, et responsable des ventes à l'international au sein de la SAS Julien de SAVIGNAC.*

©Viniscalies 01-2025