

Allemand professionnel en hôtellerie

Professionnel/le.s de l'hôtellerie, vous êtes en contact direct avec des clients germanophones et souhaitez communiquer en allemand avec plus d'aisance ? De l'accueil du client aux échanges d'informations liés à votre domaine professionnel, cette formation vous permettra de maîtriser le vocabulaire indispensable à l'exercice de votre fonction et ainsi améliorer le service client.



Langues

Certification n°

Objectifs pédagogiques :

À la fin de cette formation vous serez en capacité de :

- Acquérir les connaissances utiles pour un usage de l'allemand courant afin de mieux accueillir et mieux servir la clientèle étrangère.
- Être capable de communiquer avec un public germanophone dans un cadre professionnel.
- Accueillir le client étranger, le diriger, répondre à ses attentes.
- Enrichir votre vocabulaire, développer votre grammaire, améliorer votre expression et prononciation

DURÉE : A partir de 20h (durée modulable selon votre profil, votre projet et vos besoins)

NIVEAU : Débutant

LIEU : Toulouse et France (en distanciel)

FINANCEMENTS : CPF, OPCO, PDC, Pôle Emploi, financements spécifiques, auto-financement

DATE(S) : Tout au long de l'année

TARIFS : A partir de 1800.00€ en individuel et 800.00€ en groupe

(variable selon la durée de la formation)

[Formations intra-entreprises :](#)
[nous contacter pour un devis.](#)

➤ S'INSCRIRE

Modalités de la formation

Publics :

Professionnel.le.s de l'industrie hôtelière, saisonniers, extras, salarié.e.s, demandeur.se.s d'emploi.

Prérequis :

- Avoir un ordinateur connecté à Internet et une webcam (pour les formations en distanciel)

Accès à la formation :

Délai d'accès à la formation entre 15 jours et 1 mois. Le délai et les modalités d'accès à votre formation dépendent de la source de financement. Durées indicatives et variables en fonction du temps de traitement des demandes de chaque organismes financeurs.

Accessibilité :

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute situation spécifique, contactez notre référente handicap Celia PAUTE :
celiapaute@excellentia-formation.fr

Financements possibles :

OPCO, France travail, spécifiques (sous réserve d'accord de prise en charge) et auto-financement. Pour trouver la meilleure solution de financement, adaptée à votre situation, n'hésitez pas à nous contacter

Modalités et méthodes pédagogiques

Modalités pédagogiques :

- Formation en blended learning (en présentiel ou visio + plateforme en ligne)
- Durée : 20h sur 4 semaines, 5h30/semaine : 3h30 avec formateur (1/2 journée) + de 2h en e-learning
- Plateforme e-learning : Global Exam, en accès illimité pendant trois mois
- Formation sur-mesure selon votre niveau, votre profil, vos besoins et vos contraintes ;
- Formation en individuel ou en groupe, en inter- ou intra-entreprise.

Méthodes pédagogiques :

- Alternance entre des apports théoriques, une pédagogie immersive (formation délivrée 100% en anglais) et active :
 - temps d'expression et d'exposé à l'oral (échanges, discussions, présentations) ;
 - des ateliers pratiques (jeux de rôles et mises en situation sur la base de situations professionnelles) ;
 - des activités audio (pour améliorer l'écoute et la compréhension).
- Mise à disposition de supports pédagogiques numériques (supports de cours, exercices, ressources).
- Accès à la plateforme e-learning en accès illimité pendant toute la durée de la formation.
- Matériels pédagogiques utilisés :
 - pour le présentiel : salle de formation équipée (vidéoprojecteur, paperboard)
 - pour le distanciel : ordinateur, tableau blanc virtuel, plateforme de formation en ligne, outils numériques (outils de visioconférence et applications interactives).

Modalités de suivi :

- Un entretien collectif et/ou individuel de suivi à mi-parcours.
- Des heures en autoformation tutorées avec suivi de la progression pédagogique.
- Un suivi pédagogique et technique tout au long de votre formation.
 - Référente pédagogique : Celia PAUTE : celiapaute@excellentia-formation.fr
 - Référente technique : Essi AYIVOR : essiayivor@excellentia-formation.fr

Formateur.trice :

Formateur.trice expert.e dans son domaine et ayant une expérience confirmée de la formation professionnelle.

Modalités d'évaluation et de validation de la formation

Modalités d'évaluations :

- Évaluations tout au long de la formation par le/la formateur.trice et/ou l'apprenant.e au moyen de QCM, mises en situation professionnelle...
- Évaluation finale à la fin de chaque module.

- Évaluation à chaud dématérialisée dès la fin de la formation pour mesurer votre satisfaction.
- Évaluation à froid 3 mois après la fin de la formation pour mesurer la mise en pratique professionnelle.

Validation de la formation :

- Attestation individuelle de fin de formation mentionnant les compétences acquises.
- Formation action qui permettra d'acquérir des connaissances théoriques et une méthodologie, de les mettre en œuvre et de mesurer les résultats obtenus.
- Nos formations vous confrontent à des situations concrètes et vous permettront d'acquérir des compétences spécifiques en lien avec vos besoins et problématiques professionnelles.

➤ **S'INSCRIRE**

NOUS CONTACTER :

 contact@excellencia-formation.fr

 05 61 40 12 12

 3 chemin du Pigeonnier de la Cepière, 31100 TOULOUSE

CONTENU DE LA FORMATION

AVANT LA FORMATION

- Un entretien de diagnostic est proposé en amont de la formation pour valider les prérequis, identifier vos besoins, vos contraintes et l'objectif de formation.

APRES LA FORMATION

- Un entretien individuel afin de faire un point sur votre situation et l'application des compétences (identification des étapes franchies, des réussites et des freins).

MODULE 1 : Répondre aux demandes de réservations

- Répondre aux courriers et e-mails

MODULE 2 : Répondre aux demandes d'informations /commerciales

- Savoir décrire son environnement touristique Savoir décrire son hôtel, ses prestations, ses services, les tarifs
- Les divers types de chambres, de menus, animations
- Les allottements, les forfaits (1/2 pension)

MODULE 3 : Décrire les documents de promotion/d'information

- Brochures, dépliants, plaquettes

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 4 : Communiquer au téléphone en allemand

- Comprendre, se faire comprendre, savoir répondre, savoir faire patienter, épeler un nom
- Exemples de situations (client individuel, tour-opérateurs...)
- Vocabulaire de mise en attente, de demande de réservations, dialogue commercial

MODULE 5 : Echanger en face à face en allemand

- Gérer les situations d'accueil,
- Description des événements, de la ville, du village, ...
- Savoir décrire son hôtel, ses prestations, ses services, les tarifs, les divers types de chambres, de menus
- Expliquer une facture, un remboursement

MODULE 6 : Traiter des réclamations et des urgences

- Fiches de vocabulaire spécifique (santé, dépannage voiture, perte de papiers, vols)
- Changer de chambre, déloger un client, lui expliquer pourquoi

LA CERTIFICATION

Formation non certifiante

Soft-Skills développés :

-
-
-
-

- **Taux de réussite global sur la certification** : à venir
- **Taux de réussite sur la formation** : à venir