PROGRAMME DE FORMATION

Anglais pour l'hôtellerie, la restauration et le tourisme

Langues

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0594	V2026-005	2 novembre 2026	Langues

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
20 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	6 modules 25 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Accueillir, enregistrer et renseigner un client à la réception, et prendre une réservation en reformulant dates et tarifs sans erreur.

Présenter la carte, prendre une commande et comprendre une question d'allergie, en la vérifiant auprès de la cuisine plutôt qu'en la garantissant.

Orienter un visiteur, recommander des activités adaptées à son profil et présenter la région.

Rédiger en anglais confirmations de réservation, réponses aux demandes d'information et réponses aux avis en ligne.

Traiter en anglais une réclamation, une mauvaise nouvelle ou une erreur de facture, puis assurer le suivi du séjour jusqu'au départ.

L'essentiel de la formation

Public visé

Réceptionnistes, concierges, serveurs, barmen, maîtres d'hôtel, personnels d'offices de tourisme, de campings et de résidences de tourisme, guides et saisonniers de niveau A2+ à B1 du CECRL qui accueillent une clientèle internationale et veulent gagner en aisance en anglais.

Prérequis

Niveau A2+ à B1 du CECRL en anglais (comprendre et tenir un échange simple et suivi), vérifié par le test de positionnement ; en dessous de A2, la formation d'anglais général WF-0267 est proposée d'abord.

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un micro et d'un casque ou de haut-parleurs (écoutes et prises de parole enregistrées).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (écoutes de clients fictifs, conversations simulées à embranchements, jeux de rôle enregistrés, rédactions d'e-mails et de réponses aux avis, repérage d'erreurs de francophones) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Les documents audio et vidéo en anglais sont des enregistrements fictifs, joués par des locuteurs, toujours transcrits ; les prises de parole sont enregistrées dans le cours et auto-évaluées sur grille, puis écoutées par le formateur sur demande. Les repères de niveau suivent le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL, Conseil de l'Europe) ; aucun niveau n'est garanti à l'issue de la formation. Plus de la moitié du temps est consacrée à l'entraînement (écoutes, prises de parole, conversations simulées, écrits), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : journée fictive à l'Hôtel Hestel de Saint-Malo — enregistrement d'un client, prise de commande avec une question d'allergie, réclamation, en conversations simulées, et réponse écrite à un avis en ligne, corrigées sur grille — et questionnaire de 15 questions de compréhension orale et écrite. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée et aucun test ni certification de langue n'est préparé ni passé.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 590 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 25 leçons — durée totale 20 h.

01 Accueillir à la réception

1. Positionnement — anglais de l'accueil et du service
2. Check-in : accueillir et enregistrer un client
3. Renseigner sur l'hôtel et ses services
4. Prendre une réservation
5. Atelier de synthèse — Accueillir à la réception

02 Servir au restaurant et au bar

1. Accueillir à table et présenter la carte
2. Prendre une commande et parler des allergènes
3. Au bar et à l'addition
4. Atelier de synthèse — Servir au restaurant et au bar

03 Orienter et conseiller les visiteurs

1. Indiquer un chemin et les transports
2. Recommander des visites et des activités
3. Parler de la région et de la culture locale
4. Atelier de synthèse — Orienter et conseiller les visiteurs

04 Écrire aux clients

1. Confirmer une réservation par écrit
2. Répondre à une demande d'information
3. Répondre aux avis en ligne
4. Atelier de synthèse — Écrire aux clients

05 Gérer les imprévus et les réclamations

1. Accueillir une réclamation à la réception
2. Annoncer une mauvaise nouvelle
3. Erreur de commande ou de facture
4. Atelier de synthèse — Gérer les imprévus et les réclamations

06 Du départ à la fidélisation

1. Le check-out et la facture
2. Proposer sans forcer : services et surclassements
3. Au téléphone avec les clients et les partenaires
4. Atelier de synthèse — Du départ à la fidélisation