

Accueillir un visiteur en anglais

Objectifs de formation

- Savoir accueillir et conseiller un visiteur en anglais

Objectifs pédagogiques

- Perfectionner son anglais à l'oral et pouvoir s'exprimer avec aisance en anglais.
- Acquérir un vocabulaire spécifique et utile pour l'accueil
- Savoir accueillir et conseiller un visiteur en anglais.

Durée : 02 jours - 14 heures

Mise à jour le : 16 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1120 €

Dates :

Les 19, 20 Novembre 2026

Les 28, 29 Janvier 2027

Les 11, 12 Mars 2027

Les 14, 15 Juin 2027

Les 20, 21 Septembre 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Tout public en situation d'accueil

Programme

Acquisition d'un vocabulaire professionnel

- Acquérir un vocabulaire professionnel autour de l'accueil
- Savoir s'exprimer à l'aide de structures et expressions idiomatiques en fonction des demandes et des situations

Communication orale spécifique à l'accueil

- Savoir décrire un service proposé par l'entreprise
- Savoir accueillir un visiteur, l'orienter, le faire patienter, lui poser des questions

- Savoir renseigner et conseiller
- Savoir transmettre une information
- Savoir gérer un conflit, une réclamation
- Savoir prendre congés et laisser une image positive

Jeux de rôles et mises en situation professionnelle

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et/ou de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- – que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- – que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- – que la formation envisagée soit compatible avec le handicap

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
