

# Maîtriser L'anglais Professionnel

Ce programme intensif de 45 heures, réparti sur 2 jours par semaine, est dédié au secteur de la restauration désireux de perfectionner leur maîtrise de l'anglais dans un contexte professionnel.

Les participants vont pouvoir développer leurs compétences linguistiques et les techniques nécessaires pour exceller dans l'accueil et le service en restauration, améliorant ainsi l'expérience client et contribuant au succès de leur établissement.

**Durée : 45.00 heures**



## STAGIAIRES

- Cette formation concerne les serveurs, chefs de rang, maîtres d'hôtel, et à tout professionnel de la restauration souhaitant perfectionner son anglais professionnel pour améliorer la qualité de service et l'expérience client dans le secteur de la restauration.

## PRÉREQUIS

- Avoir une connaissance de base de l'anglais.
- Être actif dans le secteur de la restauration ou envisager d'y faire carrière.

## ACCESSIBILITÉ :

Conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), nous proposons des adaptations (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques, etc.) pour répondre aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap. Le cas échéant, l'organisme de formation pourra mobiliser des compétences externes et les ressources ad-hoc pour la recherche de solutions permettant l'accès aux formations.

## VOTRE RÉUSSITE SE TRADUIT PAR :

- Améliorer les compétences d'accueil et de communication dans un contexte de restauration.
- Maîtriser la présentation du menu et la recommandation de plats.
- Renforcer la capacité à gérer efficacement les réservations et les demandes clients.
- Développer une approche professionnelle pour conclure le service.
- Acquérir une aisance dans l'usage de l'anglais spécifique à la restauration.
- Module A : Service et réception
- Techniques d'accueil et d'orientation des clients.
- Gestion des premières impressions et création d'une ambiance accueillante.
- Module B : Communication Efficace et Gestion des Réservations
- Techniques avancées de communication verbale et non-verbale.
- Systèmes de réservation et gestion des attentes clients.
- Traitement efficace des demandes spéciales et des réclamations.
- Module C : Maîtrise du Menu et Présentation des Plats
- Composition et structuration des menus.
- Stratégies pour la présentation des plats et suggestion de spécialités.
- Gestion des questions et allergies alimentaires.
- Module D : Excellence du Service
- Techniques pour améliorer l'expérience client.
- Gestion de l'addition et techniques de vente incitative.
- Module E : Simulation et Pratique
- Mises en situation réelles et jeux de rôle.
- Stratégies pour gérer les situations difficiles.
- Feedback constructif et amélioration continue.

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE :

### Formateur qualifié

### Ressources pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents support de formations.
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Questions orales ou écrites (QCM).

**Prix : 1350 €**