Max Bréhon

Consultant Formateur

L'ACCUEIL EN ANGLAIS

OBJECTIF :

- Acquérir les techniques et les outils linguistiques indispensables pour accueillir un visiteur ou un client non-francophone ;

METHODE :

- Supports pédagogiques clairs ;
- Utilisation de supports audio et/ou vidéo ;
- Jeux de rôle adaptés au niveau, puis corrigés et commentés.

PROGRAMME :

- ***L'ACCUEIL :*** connaître et utiliser les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur, savoir se présenter, présenter sa société et son activité ;
- ***GERER LE VISITEUR :*** faire patienter, diriger et renseigner un visiteur, proposer une boisson ou un magazine, indiquer le chemin pour se rendre dans un service ou à point précis, savoir présenter une tierce personne ;
- ***LA RELATION AVEC LE VISITEUR :*** comprendre les questions, les demandes et les souhaits du visiteur, connaître et utiliser les phrases et techniques pour prendre congé.

Programme évolutif en fonction des besoins et du niveau initial du stagiaire.