

Compétences transverses : langue étrangère appliquée

Financement



Formation professionnelle continue
Programme régional de formation
(PRF AS)

N° de marché : 2022P075S02643

Organisme responsable et contact

INFREP LANDES

Carine MARTY

05.58.85.21.16

infrep40@infrep.org

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Non renseigné

Conditions d'accès :

Les pré-requis obligatoires liés à cette
composante seront précisés et détaillés dans
la réponse de l'organisme de formation.

Prérequis pédagogiques :

Projet professionnel validé dans le secteur du
tourisme
Maîtriser les savoirs de base :-
Langue française : communication écrite et
orale (lire, écrire)-Manipulations essentielles
de l'outil informatique

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Atelier linguistique renforcé s'appuyant sur des mises en situation professionnelles d'accueil et de mise en oeuvre de prestations concourant à la satisfaction de tous les besoins client étranger. Le module doit pouvoir compléter utilement le parcours qualifiant en fonction des besoins du stagiaire, ou répondre à un besoin ponctuel de réactualisation de la pratique professionnelle en parcours partiel.

Contenu et modalités d'organisation

Accueil Positionnement Bilan - Accueil des participants et présentation de l'organisme de formation, de l'équipe pédagogique et administrative
Présentation des objectifs du stage, de l'organisation générale de l'action et du cadre de l'action (définition des acteurs de la formation, rôle du Conseil Régional, du FSE, des prescripteurs,...)
Présentation du statut de stagiaire de la formation professionnelle
Présentation du règlement intérieur
Constitution du dossier de rémunération
Présentation du carnet de bord et du livret de suivi
Définition des objectifs du parcours individualisé
Signature annexe pédagogique - 7 h
Les fondamentaux de l'anglais ou espagnol du tourisme - Vocabulaire, formules et expressions du secteur du tourisme (Hébergement, culture, animations, visites, géographie, gastronomie ...)
Communication orale auprès d'une clientèle étrangère : Vocabulaire, tournures grammaticales, expressions, usages...
Accueillir, renseigner et orienter les clients
Comprendre les demandes et y apporter des réponses pratiques (les horaires / jours d'ouverture)
Vérifier et clarifier l'information
Vérification de la satisfaction des clients
Transmission des messages et informations aux clients
Gérer des réclamations
Appliquer des consignes de sécurité - 70 h
Destination Landes - Renforcer ses compétences langagières en participant à un projet collectif inter session visant l'organisation d'un circuit touristique sur les territoires. Renseigner le client et le faire parler de ses envies
Ecouter activement le client afin de définir ses besoins
Proposer un produit en adéquation avec ses besoins, le mettre en valeur , Préparer un argumentaire de présentation des sites touristiques en Anglais / Espagnol
Prendre des commandes et réserver
Réserver un avion, un trajet en train, une nuit à l'hôtel, Louer une voiture et comprendre les clauses et formalités - 56 h
Immersion en entreprise - Découvrir concrètement un poste de travail dans son environnement professionnel
Comprendre les attentes de l'entreprise
Se confronter à la situation de travail
Approfondir la connaissance de soi en situation de travail
Identifier des compétences techniques, sociales et relationnelles en entreprise
Expérimenter des gestes

...

Durées de la formation

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Néant.

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00323483	du 13/02/2023 au 07/04/2023	(40)	INSUP AQUITAINE		Non éligible	
00323482	du 13/11/2023 au 19/01/2024	(40)	INFREP LANDES		Non éligible	
00394939	du 12/02/2024 au 08/04/2024	(40)	INSUP AQUITAINE		Non éligible	
00394938	du 24/10/2024 au 20/12/2024	(40)	INFREP LANDES		Non éligible	