

Anglais – Communiquer en contexte d'accueil et de réception – Certification CLOE

Présentation de la formation en quelques lignes (problématique, intérêt)

Cette formation vise à développer les compétences de communication en anglais dans un contexte professionnel d'accueil et de réception.

Les participants apprendront à interagir avec des interlocuteurs internationaux, à accueillir un client, à présenter un hébergement ou un service et à répondre à des demandes courantes dans un environnement d'accueil.

La formation permet également de consolider les bases grammaticales et lexicales indispensables afin de communiquer avec aisance dans des situations professionnelles liées à l'accueil, au tourisme ou à l'hébergement.

Format de la formation : classe virtuelle (à distance)

Nature de l'action : action de formation

Durée : 20 heures

Horaires : à adapter selon le participant

Tarif : 1603 euros

Modalités et délais d'accès : L'accès à nos formations peut être initié par l'employeur, le salarié, un particulier, à la demande de Pôle Emploi... Le participant peut nous contacter par téléphone au 06.62.90.50.99 ou par mail à l'adresse suivante: contact@manon-enrico-formation.fr

Notre organisme s'engage à répondre dans un délai de 72 heures. Nous choisirons la date de début de formation la plus adaptée aux besoins du stagiaire. Le délai pour la mise en place de la formation est de 15 jours minimum.

Public visé : Toute personne travaillant dans un environnement d'accueil ou de réception (hébergement, tourisme, gîtes, chambres d'hôtes, accueil client...) et souhaitant développer ses compétences de communication en anglais avec une clientèle internationale.

Outil utilisé : Google Meet

Prérequis : Niveau A1

Intervenant :

Manon ENRICO

Titulaire d'une maîtrise en Langues, Littératures et Civilisations Étrangères – parcours métiers de l'enseignement – et d'un Master en Traduction technique.

Formatrice pour adultes en anglais, espagnol et français langue étrangère.

Gérante et responsable de **Manon Enrico Formation**.

Intervenante en formation professionnelle pour différents organismes de formation.

Méthodes pédagogiques utilisées :

La formation repose sur une pédagogie active et participative.

Les séances alternent apports théoriques structurés, échanges avec les participants, exercices d'application et mises en situation permettant de mobiliser les compétences linguistiques dans des situations professionnelles.

Les moyens pédagogiques : Supports pédagogiques numériques :

- cours en PDF ou Word
- exercices et activités d'application
- fiches de vocabulaire thématiques
- supports audio et vidéo
- ressources en ligne

Moyens techniques utilisés :

- Ordinateur
- Connexion internet
- Caméra et micro
- Google Meet

Documents pédagogiques : Les documents pédagogiques (Word et PDF) sont transmis aux participants par mail ou via la plateforme de visioconférence utilisée pendant la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

La formation peut être adaptée aux personnes en situation de handicap. Un échange préalable permet d'identifier les besoins spécifiques et de mettre en place les aménagements nécessaires.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Utiliser un vocabulaire adapté aux situations d'accueil et de relation client
- Comprendre les demandes d'un client ou d'un interlocuteur international
- Présenter un hébergement, un service ou un lieu en anglais
- Donner des informations pratiques et répondre aux questions des visiteurs
- Interagir avec un client dans des situations professionnelles courantes
- Se faire comprendre avec une prononciation claire
- Se préparer au passage de la certification CLOE

Évaluation

- Les acquis sont évalués tout au long du parcours :
- Test de positionnement en début de formation
- Exercices d'application et mises en situation pendant la formation
- Évaluation des compétences en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction des participants
- Les participants reçoivent un **certificat de réalisation** à l'issue de la formation.
- La formation se conclut par le passage de la **certification CLOE – Certification CLOE Anglais**, enregistrée au Répertoire Spécifique (RS6435) par décision

de France Compétences du 15 novembre 2023 pour une durée de trois ans.

Résultats attendus – mentions obligatoires

La passation de la Certification CLOE est obligatoire en fin de formation. En vous inscrivant, vous vous engagez à réaliser les deux parties de l'évaluation :

Première partie (en ligne avec surveillance asynchrone).

Vous répondrez à un questionnaire adaptatif de 50 questions visant à mesurer votre capacité à :

- Identifier et utiliser un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte,
- Maîtriser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée,
- Identifier et utiliser des expressions de la vie courante ou professionnelle,
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques,
- Comprendre un énoncé, des instructions ou des questions d'un interlocuteur parlant la langue cible.

Seconde partie (entretien oral par visioconférence).

Sur rendez-vous, cette évaluation inclut un dialogue, une ou plusieurs mises en situation professionnelle, et une discussion autour d'un thème professionnel ou spécifique à votre domaine d'activité. Cet entretien permet de mesurer votre capacité à :

- Employer un vocabulaire courant ou professionnel adapté à la situation de communication,
- Maîtriser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée,
- Communiquer de façon naturelle à l'oral,
- Se faire comprendre avec une prononciation claire,
- Développer l'interaction et le dialogue.

Obtention du certificat : Pour obtenir le certificat, le niveau A2 est requis, mais un objectif plus élevé peut être fixé en fonction de votre projet professionnel.

Scénario pédagogique

Temps	Objectifs pédagogiques	Contenu de la formation	Méthodes pédagogiques	Méthode d'évaluation des acquis
4h	Se présenter, présenter son activité professionnelle Accueillir un interlocuteur et échanger des informations simples	Présent simple Nationalités et métiers Expressions de politesse Présentation d'un hébergement ou d'un service	Apports théoriques structurés Echanges avec les participants (questionnement, brainstorming) Mise en pratique à travers des exercices et jeux de rôle.	Jeu de rôle "First contact" Dialogue guidé
4h	Comprendre et répondre à une demande d'informations Décrire un lieu, des équipements ou des services	There is / there are Prépositions de lieu Chiffres et tarifs Lexique de l'hébergement et des services	Apports théoriques structurés Echanges avec les participants (questionnement, brainstorming) Mise en pratique à travers des exercices et jeux de rôle.	Jeu de rôle "Demande d'informations" Exercices oraux

4h	Comprendre une réservation Accueillir un interlocuteur et donner des instructions simples	Futur proche (be going to) Jours, mois, dates Questions ouvertes et fermées Présent continu Impératifs	Apports théoriques structurés Echanges avec les participants (questionnement, brainstorming) Mise en pratique à travers des exercices et jeux de rôle.	Jeu de rôle : réservation Simulation d'accueil
4h	Donner des recommandations et des indications Répondre à un problème ou une demande	Modaux (can / could) Directions et lieux Past simple Lexique des problèmes et solutions Expressions d'excuses	Apports théoriques structurés Echanges avec les participants (questionnement, brainstorming) Mise en pratique à travers des exercices et jeux de rôle.	Jeu de rôle : giving directions Simulation de situation professionnelle
4h	Structurer un échange professionnel Mobiliser les acquis linguistiques	Présent perfect Expressions de remerciement Comparatifs et superlatifs Révision des structures vues	Apports théoriques structurés Echanges avec les participants (questionnement, brainstorming)	Jeux de rôle globaux Expression orale libre Préparation certification CLOE

			Mise en pratique à travers des exercices et jeux de rôle.	
--	--	--	---	--

Ce programme est basé sur une formation de 20h mais peut-être modulé en fonction des besoins du participant et de ses attentes, ainsi que de son niveau.

Ressources

Extraits de livres

Sites internet divers

Fiches illustrées

Cours et exercices créés par moi-même