



**A.F.L.I.M.**

## **FORMATION A L'ANGLAIS DU TOURISME**

**Les domaines abordés seront les suivants :**

### ***Introduction au vocabulaire***

- ↪ Acquisition du vocabulaire spécifique au domaine du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration
- ↪ Etude et acquisition du vocabulaire spécifique au lieu de travail (géographie avec ses spécificités, l'art, les événements touristiques,...)

### ***Révision des principaux points de grammaire et de syntaxe***

- ↪ Savoir utiliser les aspects temporels en anglais et maîtriser la concordance des temps
- ↪ Acquérir des réflexes avec for, since, ago
- ↪ Utiliser la voix passive
- ↪ Etre à l'aise avec le discours indirect
- ↪ Savoir utiliser les modaux : can, must, shall ...
- ↪ Faire des comparaisons
- ↪ Savoir exprimer une éventualité, une obligation, une condition
- ↪ Le rôle des prépositions
- ↪ Les verbes à particule

### ***L'expression orale***

- ↪ Entraînement intensif à l'expression orale dans son environnement professionnel à partir de cas concrets
- ↪ Maîtriser une conversation au téléphone ou en face à face:
  - l'accueil,
  - la prise de contact contact,
  - connaître les formules de politesse usuelles,
  - faire patienter,
  - savoir se présenter, et mettre en valeur sa société en exposant toutes les prestations, les services qu'elle propose
  - savoir présenter sa ville ou son village et les événements s'y rattachant,
  - orienter,
  - prendre, reporter ou annuler une réservation,
  - demander et fournir des renseignements clairs,
  - savoir expliquer une facture, un remboursement,
  - conclure un appel ou une visite.

- ↳ Maîtriser les réclamations et les urgences liées au tourisme :
  - maîtrise du vocabulaire spécifique tel que la santé, le dépannage de voiture, la location de véhicule, la perte ou le vol de papiers, d'objets,...
  - Savoir répondre au client mécontent (dialogue commercial) et/ou savoir le rassurer et lui donner les démarches à suivre

### *L'expression écrite*

- ↳ Savoir prendre des notes
- ↳ Compréhension et rédaction de fax, courrier, e-mail,...
- ↳ Rédiger des documents : brochures, dépliants, plaquettes touristiques sur la ville, le village, la société et ses prestations, tracer des itinéraires...
- ↳ Mettre à jour la version anglaise du site internet de la société