



FORMATION

COMMUNIQUER EN ANGLAIS AVEC UN CLIENT DANS LE CADRE DES TRANSPORTS / VOYAGES / TOURISME

Référence :

151-125-14

Durée :

1 jour

Public :

Tout public

Pré-requis :

Contact régulier avec interlocuteurs/rices anglophones

Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Mises en situation / jeux de rôle
- Exercices
- Attestation de formation

Cette formation propose d'acquérir les bases essentielles et nécessaires à toute communication en anglais avec un client dans le cadre des transports /voyages/tourisme.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation, vous serez en mesure de communiquer en anglais afin de:

- **Accueillir** un(e) client(e) au téléphone et lui donner les informations sur les moyens de transport, modalités de voyage et emploi du temps (horaires, dates, tarifs, numéros, réservations...).
- **Répondre** à un courrier électronique de réclamation ou de demande de renseignement, en utilisant des formules typiques.
- **Donner** des renseignements au téléphone sur l'utilisation du site pour les réclamations et les réservations.



Eligible
au DIF



PROGRAMME

Séance 1 : (2 heures)

- Utiliser les formules de politesse au téléphone et interroger un(e) interlocuteur(trice).
- Répondre à des questions pratiques concernant les moyens de transport.

Séance 2 : (2 heures)

- Interagir avec un(e) client(e) au téléphone et le(la) guider sur le site de l'entreprise.
- Repérer et maîtriser les formulations de type interrogatives (quand, où, comment...)

Séance 3 : (2 heures)

- Utiliser des phrases types par mail pour répondre à une réclamation ou une demande de renseignements.
- Choisir des formules de politesse.

Séance 4 : (2 heures)

- Utiliser des structures de phrase simples (vocabulaire, temps, mots de liaison...) pour renseigner, conseiller au téléphone ou par mail.

