

FRANÇAIS DE L'HOTELERIE-RESTAURATION

« Servir la clientèle francophone avec professionnalisme et efficacité »

Public : Etudiants dans les filières « Tourisme », personnels de chambre, de salle, de cuisine

Niveau de français pré requis : A1 (niveau découverte)

Volume horaire : 200 heures

Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques et règles de l'accueil physique et téléphonique et du service dans un établissement de la réservation à la facturation
- Accomplir ses tâches quotidiennes en chambre, en salle ou en cuisine avec professionnalisme
- Mettre en valeur un établissement hôtelier par une attitude et un comportement professionnels
- Conseiller, guider et satisfaire des clients de l'hôtel et/ou du restaurant
- Communiquer efficacement avec sa hiérarchie et sa clientèle dans le cadre de son travail individuel ou en équipe



Eléments de programme

- Accueillir la clientèle dans l'établissement
 - Se présenter/Présenter quelqu'un
 - Présenter les principales caractéristiques d'un hôtel localisation, catégorie, coordonnées
 - Répondre à des questions courantes sur les installations hôtelières
 - Accueillir un client ; prendre contact/congé, prendre en charge, s'excuser, faire patienter
- Installer les clients dans leur chambre
 - Décrire et localiser les chambres et leurs équipements et s'assurer que le client est satisfait
 - Faire le ménage de la chambre : comprendre des instructions, des questions, des réclamations
 - Servir en chambre : demander/comprendre une autorisation/une question, faire répéter
 - Proposer de l'aide
 - Comprendre et savoir parler de sa tenue professionnelle
- Conseiller des voyageurs
 - Informar sur les curiosités locales
 - Indiquer/Conseiller un moyen de transport, un itinéraire
 - Comprendre/prendre un message au téléphone : faire épeler, faire patienter, s'excuser
 - Décrire /Justifier des prestations touristiques



Certification proposée

Diplôme de Français Professionnel - Tourisme et Hôtellerie B1