



# Anglais pour les professionnels de l'Hôtellerie

## Objectifs

- **Maîtriser le vocabulaire relatif à l'hôtellerie : réception, services de l'hôtel.**
- **Savoir décrire les services, les activités, les tarifs, la région.**
- **Répondre/ donner des conseils en fonction des besoins du client.**
- **Savoir gérer les réclamations ou au contraire initier une conversation engageante avec un client.**

## Vocabulaire & Thèmes

- **Vocabulaire & expressions :** *room service, wellness, amenities, housekeeping, double / twin / single room, entertainment / business centre*
- **Expliquer les animations, l'organisation d'événements :** *kids' clubs, meetings, seminars, team-building, corporate events*
- **Conseils et recommandations :** *should, could, would*
- **Comprendre et résoudre des problèmes inattendus :** *responding to complaints, dealing with emergencies, explaining inconveniences*

## Expressions orales

- **Déterminer les besoins des clients et proposer des options :** *How can I help you? What can I help you with? Have you considered...what about...? I'd recommend.....in my opinion...*
- **Proposer des conseils / présenter les possibilités :** *It's worth....., have you tried.....? Think about....., Why not.....?*

## Approche pédagogique

- **Formateurs de langue maternelle anglaise, habitant localement.**
- **Des cours individuels et personnalisés selon le niveau (possibilité de groupe intra-entreprise).**
- **Evaluations, cours et matériel, adaptés à vos besoins.**
- **Simulations interactives en anglais.**