



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Annexe 1 : Domaines de formation ACCUEIL / LANGUES

Cahier des clauses techniques particulières lots 1.01 à 1.11



FORMATIONS



TRAJECTOIRÉS
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lot 1.01 Stratégie d'accueil et de diffusion de l'information touristique sur son territoire (titre provisoire)

Contexte général :

La loi NOTRe accélère encore le phénomène de regroupement des offices de tourisme. Les nouvelles structures s'interrogent sur la pertinence du maillage de l'accueil et de l'information de leur destination : les bureaux d'accueil actuels sont-ils aux bons endroits, sur les bons créneaux d'ouverture, pertinents ? Faut-il regrouper, mutualiser, développer ? Faut-il s'appuyer sur d'autres relais d'informations et d'accueil (physiques ou numériques) ?

Il s'agit de réfléchir à une organisation de son système d'accueil et d'information à une nouvelle échelle de territoire, notamment dans le cadre d'un regroupement d'OT.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'élaborer et de mettre en place un dispositif d'accueil et d'information touristique dans et hors les murs, adapté à son territoire, sa destination) et à sa structure (ses moyens).

Public :

Directeurs/Responsables d'Offices de Tourisme, Responsables accueil

Prérequis : Aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier les éléments pour construire sa stratégie et les acteurs à associer (méthode pas à pas avec outils correspondants)
- Analyser des flux touristiques du territoire
- Connaître l'ensemble des solutions d'accueil et d'information, dans et hors les murs
- Hiérarchiser les besoins : accueil ? Information ? Conseil ?
- Identifier les prestataires et/ou les prescripteurs. Les impliquer
- Impliquer son personnel
- Connaître les réglementations en vigueur
- Budgéter son projet
- Se doter d'indicateurs de performance

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Saint-Etienne / Loire

Chambéry / Savoie

Dates éloignées les unes des autres

Date à définir

Lot 1.02 Le déploiement de la stratégie d'accueil dans et hors les murs

Contexte général :

La logique de transition numérique propre à chaque secteur économique, les outils et services ont fait une entrée fracassante dans les offices de tourisme depuis 2010. Il n'en reste pas moins que l'humain est au cœur du processus et que l'accueil est une mission et un service de premier ordre pour les destinations.

Faire évoluer les métiers, consolider les compétences, faire assumer et valoriser les connaissances à haute valeur ajoutée des experts locaux sont quelques objectifs recherchés. Bien que la légitimité des bureaux d'informations touristiques ne soit pas foncièrement remise en question, ceux-ci doivent revoir leur mission, leur contribution ainsi que leur mode de fonctionnement et peut être re-penser leurs lieux d'implantation.

Pour parer à cela, le dispositif de la stratégie d'accueil et du hors les murs a été formalisé ;

Il s'agit donc de mettre en place une stratégie d'accueil permettant une rencontre directe avec les touristes en favorisant le conseil en séjour en situation de mobilité.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'élaborer et de mettre en place un dispositif d'accueil adapté à sa destination et sa structure, de maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle touristique et d'afficher une progression de la cote d'utilité de l'OT auprès des acteurs locaux.

Public : Directeurs, responsables d'offices de tourisme, responsables d'accueil.

Prérequis : Pas de pré requis

Éléments de contenus et capacités à développer (verbes d'action):

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître les éléments pour construire sa stratégie et les acteurs à associer.
- Savoir assurer /organiser le fonctionnement de l'équipe sur l'itinérance.
- Analyser les flux touristiques pour être plus efficace.
- Utiliser les outils d'informations adaptés à l'accueil hors les murs
- Impliquer les prestataires et la population
- Impliquer son personnel : les méthodes, les actions...
- Connaître la réglementation en vigueur (droit du travail, assurance ...)
- Mettre en place des Indicateurs de réussite

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Privas / Ardèche

Valence / Drôme

Dates à définir

Lot 1.03 Faire du conseil en séjour « hors les murs »

Contexte général :

Les territoires de compétence des Offices de Tourisme (OT) étant de plus en plus vastes, notamment suite à la réorganisation des collectivités territoriales porteuses, et les touristes étant de plus en plus mobiles, il est important que les Conseillers en Séjour sortent de leur structure en allant à leur rencontre.

Les Conseiller(e)s en Séjour doivent évoluer en véritables « facilitateur de séjour » et « Experts » de la destination à la rencontre des touristes là où ils sont. Pour cela, plusieurs modes de déplacements peuvent être utilisés.

Dans ce contexte en perpétuelle évolution, les Conseiller(e)s en Séjour se doivent d'appréhender une situation de conseil en séjour en dehors des locaux de leur OT.

Il s'agit donc que les Conseiller(e)s en Séjour acquièrent les savoir-faire, méthodes, outils et savoir être permettant de délivrer un conseil de séjour « hors les murs » performant.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable délivrer un Conseil en Séjour performant hors sa zone de confort et les locaux de l'OT

Public :

Conseiller(e)s en Séjour des OT amenés à délivrer un conseil en séjour hors murs.

Pré-requis :

- Les participants sont des Conseiller(e)s en Séjour (formation ou expérience)
- Savoir délivrer un Conseil en Séjour de manière classique au sein d'un Office de Tourisme
- Au sein de l'OT des participants, un schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique est défini, avec un « volet » hors les murs.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Acquérir une méthode de préparation et anticipation en amont (outils, techniques, ...)
- Adopter les bonnes attitudes et postures pour accueillir les touristes en extérieur
- Savoir appréhender les différents outils et modes de déplacement envisagés (ex. vélo, gyropode, draineuse, utilisation tablettes, ...)
- Savoir s'adapter à une situation d'itinérance pour délivrer leur conseil en séjour
- Comprendre l'intérêt de délocaliser en partie l'accueil et l'information
- Mieux connaître les comportements des clientèles concernant la recherche d'information pendant le séjour

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer **1** session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Bourg-en-Bresse / Ain

Date à définir

Lot 1.04 Passer du conseil à la vente

Contexte général :

Dans le contexte général d'une démultiplication des offres touristiques, et des formules commerciales, de la diminution des temps de séjour, l'office de tourisme se doit d'apporter aux clients de sa destination le conseil éclairé, efficace et personnalisé, lui permettant d'optimiser son temps et son budget de séjour.

Par ailleurs l'office de tourisme est attendu par ses partenaires comme un vecteur d'activité économique, et doit démontrer, en toute équité sa capacité à faciliter la consommation touristique sur sa destination. Cela induit une évolution dans la mission et la posture des conseillers en séjour afin qu'ils dépassent leur fonction initiale d'accueil et d'information, pour intégrer la dimension commerciale, directe ou indirecte.

L'objectif opérationnel de la formation sera donc d'acquérir le comportement (posture de vente), et les techniques de vente (savoir-faire) nécessaires à l'évolution de sa fonction, pour accompagner plus efficacement le client dans la consommation de l'offre touristique de la destination.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'intégrer dans son acte d'accueil la notion de vente et susciter l'acte d'achat du visiteur sur la destination

Public :

Toute personne en situation d'accueil, conseil ou vente

Pré-requis :

Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Intégrer les arguments commerciaux dans sa connaissance de l'offre touristique
- S'approprier la posture commerciale lors d'une demande de conseil en séjour
- Adapter sa recherche et son style à la situation (avant, pendant, après le séjour)
- Adapter son discours et sa posture aux différentes clientèles
- Adapter son discours et sa posture aux différents médias (vis à vis, téléphone, mail)
- Identifier dans une attitude d'écoute pro active les spécificités du client pour lui conseiller la ou les formules commerciales les plus adaptées à sa situation
- Valoriser l'adéquation entre l'offre et la demande
- Etre pro-actif en matière de vente additionnelle
- Mener un entretien jusqu'au plus près de l'acte de vente

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 4 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Grenoble / Isère

Privas / Ardèche **ou Valence / Drôme**

Clermont-Ferrand / Puy de Dôme

Bourg-en-Bresse / Ain

Dates à définir

Lot 1.05 Appréhender les clients mécontents et les situations conflictuelles

Contexte général :

Si les visiteurs font de plus en plus appel aux ressources numériques pour s'informer, les clientèles insatisfaites, exigeantes, ou mécontentes n'hésitent pas à se déplacer pour faire valoir leur avis ou leur droit, pour obtenir reconnaissance ou réparation en cas de litige avéré.

Par ailleurs de nombreux visiteurs envisagent la destination touristique comme un tout (dont l'office de tourisme serait responsable) et s'adressent à l'office de tourisme pour régler un problème qu'ils n'ont pas pu ou su régler avec un partenaire de l'office, acteur de la destination.

Que l'office de tourisme soit ou non en cause dans cette situation, le conseiller en séjour ne peut pas se dédouaner et doit se préparer à gérer ces situations, y compris dans sa dimension émotionnelle, pour y faire face dans le respect mutuel, et tenter de désamorcer une situation potentiellement conflictuelle, pour apporter une réponse professionnelle dans un contexte donné.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure d'appréhender et de gérer les situations d'insatisfaction, de mécontentement, ou de conflit à l'accueil.

Public : Personnel d'accueil de toute structure touristique

Pré-requis :

Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître les typologies de clients mécontents
- Savoir identifier les situations conflictuelles
- Comprendre les mécanismes en jeu dans une situation conflictuelle
- Mieux se connaître pour mieux gérer ses propres émotions
- Connaître les actions préventives à mettre en place
- Décoder le langage non verbal et les attitudes chez son interlocuteur
- Développer le savoir être / faire permettant une communication active, efficace et respectueuse
- Savoir désamorcer les tensions en retravaillant ses techniques
- Elaborer et mettre en œuvre les dispositifs de traitement des réclamations et en assurer le suivi

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry /Savoie

Saint-Etienne / Loire

Dates à définir

Lot 1.06 Comment gérer le front et le back office en période d'affluence

Contexte général :

De nombreux conseillers en séjour se retrouvent à devoir gérer simultanément les différents canaux de demandes de renseignements (téléphone, e-mail, présentiel...) mais aussi gérer de nombreuses autres tâches (billetterie, vente, mise à jour de plannings ou supports d'info, affichage, éditions...

En période de forte affluence et sans que cela ne soit toujours prévisible (affluence pour raison météo) les personnels peuvent se retrouver vite submergés.

Comment gérer la multiplicité des tâches, s'organiser, organiser les flux, gérer son temps et ses émotions, son stress, et rester disponible et accueillant.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capable de s'adapter aux variations de flux de clientèles pour répondre aux services multiples auxquels il(elle) doit répondre.

Public :

Personnel d'accueil multitâches

Pré-requis :

Pas de pré requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Savoir s'adapter et adapter la nature du service rendu en fonction de l'afflux de clientèle
- Apprendre à s'organiser et à anticiper les variations de flux
- Identifier les scénariis pour élaborer une priorisation des tâches
- Savoir prendre du recul pour manager la période d'affluence
- Apprendre à mettre en attente avec courtoisie et respect
- Gérer son stress
- Mettre en place les outils permettant d'autonomiser les visiteurs dans leurs requêtes simples
- Identifier et évaluer les requêtes simples et les requêtes complexes, et gérer leur traitement
- ...

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 à 2 jours (7h à 14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Saint Etienne / Loire

Dates à préciser

Lot 1.07 Impulser un accueil orienté expérience client

Contexte général :

Dans un environnement où la qualité de l'accueil est un enjeu pour la performance des destinations des sites touristiques et des hébergements, le personnel en contact joue un rôle déterminant. Il est de ce fait indispensable de donner aux personnels d'encadrement les moyens de mener une véritable politique d'accueil dans leur structure. Ils doivent donc être en capacité d'entreprendre une démarche centrée sur un accueil orienté expérience client afin d'augmenter la satisfaction à travers un accueil humain performant.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre les grands principes de l'expérience client pour impulser un accueil orienté expérience client et accompagner son équipe dans ce sens.

Public :

Directeurs/trices de structure ; Responsables d'accueil dans les organisations et entreprises touristiques

Pré-requis : A définir

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Les composantes d'un accueil du touriste réussi
- Comprendre les mécanismes de l'expérience client
- Identifier et s'appropriier les leviers pour créer une expérience au niveau de l'accueil
- Le rôle du manager pour accompagner son équipe dans la mise en œuvre, au quotidien, de l'expérience client
- Définir une feuille de route adaptée aux problématiques de son entreprise / organisation

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 ou 3 jours (14h à 21h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Lyon / Rhône

Date à définir

Lot 1.08 Mettre en place une conciergerie de destination

Contexte général :

Le concept de conciergerie revient massivement à la mode, et particulièrement dans le domaine du Tourisme. L'hôtellerie de luxe fût un précurseur de ce retour en force.

Adapté à un office de tourisme, l'objectif principal est de permettre aux clients/touristes de profiter pleinement de leur séjour en leur proposant plusieurs services et en en gérant l'intendance/la logistique (tout ou partie).

Il est tout à fait opportun et justifié pour un office de tourisme de proposer un service de conciergerie de destination et ainsi de répondre aux attentes, en mettant notamment en relation les prestataires locaux et les clients.

Les services proposés par les offices de tourisme peuvent être aussi variés que la destination s'y prête, location de matériel pour la pratique d'une activité, gestion de la garde d'enfants et d'animaux de compagnie, transferts de personnes, de bagages, remise des clés d'un hébergement, ... Les services de conciergerie de l'office de tourisme peuvent également être tournés en direction des prestataires locaux (ménage, remise de clés, ...).

Il s'agit donc de définir et mettre en place une gamme de services facilitant le séjour des touristes et la mises en relation avec les acteurs locaux, afin de rendre l'expérience de la destination.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'organiser un service de conciergerie de destination.

Public :

Direction, Responsable accueil, Conseiller(e)s en Séjour des OT.

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Évaluer les besoins et attentes des clients (touristes, habitants, etc.) et des acteurs locaux
- Fournir une proposition de services en adéquation avec la destination
- Découvrir les outils et technologies pouvant être mis en place dans le cadre d'une conciergerie de destination
- Opérer un choix des outils et services adéquats et adaptés à sa destination et son projet de conciergerie
- Réfléchir sur le modèle économique et les partenariats à développer
- Accompagner le client tout au long de son séjour et/ou acte d'achat
- Faciliter le séjour du client
- Suivre la réalisation de la prestation

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer **1** session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Bourg-en-Bresse / Ain

Date à définir

Lot 1.09 Anglais touristique niveau intermédiaire (A2 / B1) + TOEIC

Contexte général :

Disposer d'un personnel qualifié et pratiquant la langue anglaise est un plus pour fidéliser les touristes. De plus, dans le cadre du classement des hébergements touristiques et des offices de tourisme, il est nécessaire de parler a minima l'anglais pour être classé. **Il s'agit donc d'améliorer son anglais parlé et écrit et de positionner son niveau d'anglais professionnel via le TOEIC**

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'accueillir la clientèle étrangère dans cette langue et de répondre à des questions simples.

Public : Personnel en contact avec la clientèle étrangère (anglophone) au sein de toute structure touristique

Pré-requis : Personnel en contact avec la clientèle étrangère

Niveau intermédiaire A2

Le stagiaire recommence souvent ses phrases pour se faire comprendre et ne maîtrise pas encore les tournures spéciales. Grammaire, accentuation et vocabulaire sont parfois lacunaires. Bonne compréhension générale.

Niveau intermédiaire supérieur B1

Le stagiaire comprend la langue de tous les jours. Malgré certaines fautes de grammaire et d'expression, il est capable d'exprimer ses idées générales avec nuances. Les connaissances linguistiques sont suffisantes, opérationnelles, pour s'impliquer dans le monde professionnel.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Entretenir une conversation en anglais avec un vocabulaire plus étoffé lié à son activité professionnelle (hôtellerie-restauration, guidage, accueil en office de tourisme...), et une syntaxe correcte de la langue
- Savoir répondre à une demande par écrit (mail, courrier, fax)
- Proposer aux touristes anglophones des services et outils adaptés : visite guidée, carte de restaurant en anglais, questionnaire de satisfaction...
- Echanger couramment avec tout type de clientèle anglophone (anglaise, américaine, irlandaise...)
- Gérer un litige en anglais
- Connaître les habitudes de cette clientèle (repas, centres d'intérêts...)
- Passage de l'examen TOEIC

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 3,5 jours (24 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Clermont-Ferrand /Puy-de-Dôme - Date à définir

Lot 1.10 Langues à distance (téléphone)

Contexte général :

Les professionnels du tourisme ont besoin de pouvoir comprendre et renseigner les touristes dans leurs langues ou à défaut en anglais.

L'apprentissage et le maintien d'une langue passe par une pratique en continue. Le niveau et le lieu de chaque apprenant étant différent le distanciel est une nécessité.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de :

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Etre capable de transmettre et de recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

Public :

Tous les apprenants qui ont besoin d'utiliser une langue étrangère dans le cadre de leur vie professionnelle.

Pré-requis :

Ligne téléphonique et connexion internet

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Langues par téléphone : anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais

Nombre de sessions prévues :

Formation individuelle avec un parcours personnalisé

Durée prévisionnelle de la formation :

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

10h pour les cours par téléphone

Période prévisionnelle et lieu :

A distance

Lot 1.11 Langues à distance (Internet + téléphone)

Contexte général :

Les professionnels du Tourisme ont besoin de pouvoir comprendre et renseigner les touristes dans leurs langues ou à défaut en anglais.

L'apprentissage et le maintien d'une langue passe par une pratique en continue. Le niveau et le lieu de chaque apprenant étant différent le distanciel est une nécessité.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de :

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Etre capable de transmettre et de recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

Public :

Tous les apprenants qui ont besoin d'utiliser une langue étrangère dans le cadre de leur vie professionnelle.

Pré-requis :

Ligne téléphonique et connexion internet

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Langues par téléphone et internet : anglais, allemand, espagnol

Nombre de sessions prévues :

Formation individuelle avec un parcours personnalisé

Durée prévisionnelle de la formation :

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

20h pour les cours par téléphone (10h) et internet (10h)

Période prévisionnelle et lieu :

A distance