

# Anglais appliqué au tourisme - niveau intermédiaire à perfectionnement



## POURQUOI CETTE FORMATION ?

La maîtrise des langues au sein de l'office de tourisme contribue largement à la qualité de son service. En outre, les critères de classement des OT évoquent la nécessité de maîtriser une ou plusieurs langues étrangères.

## DATES

Les 15, 16 & 17 octobre 2018

## LIEU

Pontivy

## INTERVENANT

D. BOUCHET/ETHOS ACADEMY

## PUBLIC

Personnel en charge de l'accueil et de l'information

## PRÉ-REQUIS

Avoir un niveau intermédiaire ou confirmé en espagnol

Venir avec un ordinateur portable

## MÉTHODOLOGIE

Des participants actifs par l'apport de leurs connaissances, leur vécu, les caractéristiques de leur environnement professionnel. Une mise en place de situations simulées permet de favoriser l'acquisition d'outils pratiques et d'automatismes réellement utilisables en entreprise. Après chacune des séances, une évaluation de la formation est réalisée par l'intervenant et les participants. Le but étant d'encadrer les objectifs et le contenu.

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

## A SAVOIR

Approche communicative axée sur une méthode d'apprentissage efficace, le stage met l'accent sur la pratique de la langue orale, sous forme de dialogues, jeux de rôle, activités diverses ou simulations de situation téléphonique (appels entrants et sortants)...

## OBJECTIFS

- Améliorer la compréhension orale et la capacité à s'exprimer en anglais
- Faciliter l'expression orale basée sur l'acquisition du vocabulaire anglais général et spécifique au métier d'agent de tourisme
- Améliorer la prononciation, l'intonation et l'accent tonique
- Réviser les structures grammaticales appliquées
- Comprendre et écrire (courrier classique, email...)
- Comprendre et gérer les appels téléphoniques
- Etudier des situations spécifiquement basées sur le langage nécessaire pour communiquer et discuter dans votre métier
- Permettre à l'apprenant de construire ses propres phrases prêtes à être employées

## CONTENU

### A - S'améliorer en langue anglaise à l'oral comme à l'écrit

- Échanger des informations spécifiques liées à votre environnement professionnel du secteur du tourisme
- Décrire, renseigner, donner son avis dans des situations plus complexes
- Se perfectionner dans le langage spécifique au domaine d'activité de l'agent de tourisme
- Pouvoir présenter sa région, ses loisirs, ses activités, ses produits locaux...
- Être capable de présenter, soutenir un projet et répondre aux objections
- Acquérir un ensemble de phrases bien précises pour pouvoir accomplir une tâche déterminée
- Être capable d'argumenter et défendre un projet
- Pouvoir rédiger des textes ou rapports

### B - Comprendre les informations pratiques suivantes et savoir y réagir

- Apprendre à moduler et à utiliser des formules d'échanges adaptées selon le contexte donné
- Demandes et requêtes
- Répondre à un(e) Information, Itinéraire, Histoire, Endroits à visiter, logement, Voyage
- Comprendre le vocabulaire utilisé en réponse à des demandes spécifiques : accès handicapés, préoccupations médicales, horaires, nourriture, accès, stationnement, histoire, coûts, etc.
- Préparation d'une présentation d'un site historique important, localement et régionalement
- Demande de mail écrit / demande écrite formelle ; demande orale au téléphone et face à face
- Ecrire une lettre de réponse ; Ecrire un mail de réponse ; Téléphoner en anglais et répondre par téléphone aux renseignements ; Face à face en anglais et réponse aux questions
- Situations réelles avec lettres écrites, mails et réponses ; discussion ouverte sur l'anglais utilisé et la façon de structurer une réponse, le vocabulaire utilisé et les variations entre l'anglais formel et informel
- Situations réelles avec demandes orales au téléphone et en face à face, devant un comptoir avec des situations variées, les malentendus, les informations incorrectes et les situations conflictuelles
- Préparation d'un projet individuel basé sur vocabulaire, tonalité, accent, prononciation
- Savoir écouter pour commenter, répondre aux questions et traiter les demandes de renseignements
- Débat sur la langue à utiliser ; Interagir sur un sujet ; L'importance historique et la réputation du site concerné
- Session de questions / réponses sur la prestation

### C - Révision et perfectionnement des bases grammaticales

- Verbs: Régulier & Irrégulier / Modals
- Les possessifs (adjectifs, pronoms)
- Questions & Formulation de Questions (Formel / Informel)
- Comparatif et Superlatifs

### D - Anglais parlé

- Compréhension de langage culturel anglo-saxonne
- Formes de langage différentes en anglais (UK/Ireland & Europe & Etats Unis)
- En finir avec le regard sur l'accent français
- Impératif, affirmatif et négatif + verbes irréguliers
- Concordance des temps