



ASSOCIATION POUR LA FORMATION CONTINUE

Route de la Pointe Blanche – BP 4308
97500 Saint-Pierre et Miquelon
N° de déclaration d'activité : 975 00001 975

Connaissance de la clientèle étrangère-accueil en langue anglaise Miquelon

Les enjeux du secteur

« Dans un contexte économique difficile, le tourisme est un secteur identifié comme porteur pour la diversification économique de l'archipel. »

« Les entreprises du tourisme ont un fort besoin d'accompagnement pour améliorer leur professionnalisation et la structuration complète de leur offre de prestations. »

« Saint-Pierre et Miquelon bénéficie d'un potentiel, d'atouts et de richesses lui permettant de capter une clientèle touristique (identité, culture, environnement constituent la force de notre destination).

Selon l'Etude tourisme – convention pour le développement de l'emploi-décembre 2007, les actifs dans le tourisme ne sont pas en mesure de justifier leur niveau en anglais (TOEIC, ...). Au moins, 45% de ceux-ci ne maîtrisent pas l'anglais alors que la clientèle touristique de loisirs est majoritairement anglophone.

LIEU :	Maison de la Nature et de l'Environnement, Miquelon
DATES :	Du 27 mars au 20 avril 2018 (voir planning page suivante)
DURÉE :	73h30/stagiaire
OBJECTIF :	Donner aux professionnels du tourisme les outils de base indispensables à l'instauration d'une bonne communication avec leurs interlocuteurs étrangers. Valider son niveau en anglais avec le test TOEIC <i>La certification de référence pour évaluer les compétences en anglais en entreprise. Avec près de 7 millions de test administrés chaque année, le test d'anglais TOEIC® Listening and Reading est la référence de l'évaluation des compétences de compréhension écrite et orale en anglais utilisé dans un contexte professionnel pour les niveaux intermédiaire à avancé (CECRL A1 à C1).</i>
PUBLIC VISÉ :	Personnel de réception et d'accueil dans l'hôtellerie-restauration, commerçant ou employé de commerce souhaitant améliorer leurs techniques d'accueil en langue anglaise
PREREQUIS :	Il est recommandé d'avoir une expérience dans l'accueil et un niveau A2 CECRL niveau élémentaire - intermédiaire pour suivre la formation Connaissance de la clientèle étrangère-accueil en langue anglaise Goût pour la relation client Dynamisme et autonomie Test de positionnement en anglais
EFFECTIF :	2 niveaux (A2 à B1 ⁻ et de B1 à B2 ⁻) – de 6 à 24 personnes (12 personnes maximum par niveau)
INTERVENANTE(S) :	Nicole SIEGFRIEDT, assistée de Sandie DURUTY, formatrices AFC
MÉTHODE :	Formation entièrement en présentiel Un test de positionnement initial et des évaluations tout au long du parcours permettront à chaque apprenant de suivre une formation adaptée à son niveau et à ses objectifs et d'avoir une validation continue de ses progrès. (2 niveaux possibles) Jeux de rôle, mises en situations professionnelles, vidéos pédagogiques, enregistrements audio ou vidéo, travail sur la prononciation, l'intonation, l'expression non-verbale. Cette formation permettra aux apprenants de s'entraîner de manière intensive sur les grandes compétences langagières avec l'accent sur la production : <i>s'exprimer oralement en continu et l'interaction : prendre part à une conversation.</i> Remise d'un support pédagogique
SANCTION :	Évaluation continue des stagiaires durant la formation et délivrance d'une attestation de formation Test TOEIC



ASSOCIATION POUR LA FORMATION CONTINUE

Route de la Pointe Blanche – BP 4308
97500 Saint-Pierre et Miquelon
N° de déclaration d'activité : 975 00001 975

PROGRAMME :

1. Savoir accueillir sa clientèle/ses clients anglophone :

- En quoi les règles d'accueil sont différentes à Saint-Pierre et Miquelon et pourquoi ?
- La perception des étrangers anglophones de notre accueil, de notre service

2. Briser le code des différences de comportements :

- Habitudes, centres d'intérêt, consommations, goûts...
- Savoir adopter les bonnes pratiques et comportements: accueil, service, communication, bienséance, attitude, gestuelle, savoir vivre...

3. Offrir un service en anglais sur-mesure, attentif et personnalisé en anglais :

- La notion de service (les spécificités locales)
- Connaître les comportements à proscrire : accueil, service, communication, bienséance, attitude, gestuelle, savoir vivre
- Les différentes expressions en anglais de bienvenue et le vocabulaire spécifique aux domaines de l'hôtellerie et du tourisme et du commerce
- Mots, comportements, rituels : l'interculturalité dans la relation client
- La communication verbale de la culture anglophone (les canadiens, les américains, les anglophones langue seconde)
- La communication non verbale adaptée aux coutumes de son client

4. Préparation au Test TOEIC® :

Tout d'abord, il est utile de noter que tous les tests du TOEIC® sont élaborés pour tester un anglais professionnel. Donc même si les apprenants ont un bon anglais général cela ne garantit pas leur succès au test du TOEIC®. Le vocabulaire est surtout professionnel et parfois même technique, il s'agit donc de se l'approprier. Avec l'Association pour la Formation Continue- centre agréé TOEIC®, afin de passer le test du TOEIC® et le réussir, nous allons revoir avec les apprenants la plupart des thèmes traités dans le TOEIC®. Ceci par le biais d'exercices types, écrit et oral.

Comment interpréter les scores du TOEIC® ?

« Listening and Reading » le TOEIC®, (le plus commun) a établi un score entre 0 à 990. Il teste cependant uniquement la compréhension orale et écrite. Il est demandé quasiment par toutes les entreprises opérant à l'international et il est considéré très souvent comme un véritable atout dans un CV.

Grille de correspondance des scores du TOEIC® par rapport à la norme Européenne CECRL :

SCORE minimum à obtenir pour un utilisateur pour le Toeic « listening and reading » :

- C1 = 945 – expert et autonome
- B2 = 785 – indépendant avancé
- B1 = 550 – indépendant, niveau intermédiaire
- A2 = 225 – élémentaire, faux débutant
- A1 = 120 – élémentaire, débutant

- Entraînement au Test TOEIC® (3 tests blancs)
- Astuces et des fiches de vocabulaire
- Organisation d'un test blanc au format officiel du TOEIC® en condition réelle suivi des corrigées. Cela permettra aux apprenants de comprendre pourquoi une réponse est bonne plutôt qu'une autre...

PLANNING :

Le 20/03/18	Test de positionnement	2 h 00
Du 27/03 au 13/04/18	Modules de 1 à 3, à raison de 13h30 par semaine, du mardi au vendredi	40 h 30
Du 17/04 au 20/04/18	Module 4, à raison de 7 heures par jour, du mardi au vendredi	28 h 00
Le 27/04/18	Passage du TOEIC	3 h 00