

Programme de formation

Bien accueillir les publics en anglais

Objectifs :

Accueillir des publics en anglais n'est pas chose naturelle. Qu'ils arrivent de Chine, des Etats-Unis, du Japon, d'Ukraine ou du Koweït, c'est pourtant dans cette langue que s'expriment la plupart des visiteurs internationaux qui fréquentent nos équipements et manifestations. Cette formation relève les pièges et procure la terminologie pour s'adresser à des interlocuteurs étrangers. Elle fournit des outils concrets pour accueillir en anglais par mél, par téléphone et en face-à-face.

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- échanger en anglais par mail, téléphone et en face-à-face
- accueillir, renseigner et diriger des visiteurs anglophones dans un théâtre, un musée ou un site patrimonial
- répondre à des questions et gérer des réclamations
- utiliser les vocabulaires et les expressions spécifiques à bon escient

A l'issue de cette formation, la structure affirmera sa légitimité en améliorant sa qualité d'accueil des publics internationaux.

Publics et prérequis :

Cette formation s'adresse à toutes les personnes qui se trouvent en situation d'accueil en langue anglaise, qu'elles occupent des fonctions de billetterie, de relations aux publics, de renseignement au téléphone ou en face-à-face. Un pré-requis en anglais est nécessaire pour accéder à cette formation.

Méthodes pédagogiques et moyens techniques :

Cette formation est à la fois lexicale et conceptuelle. Elle est animée à partir d'exercices et de simulations structurées autour du vécu professionnel des participants. Elle utilise les documents d'accueil qu'ils mobilisent dans leur pratique quotidienne. Elle débouche sur l'élaboration d'un glossaire de mots et expressions clés. La formation se déroule exclusivement en anglais.

Durée :

14 heures.

Programme :

Au cours de cette formation, seront notamment abordées les thématiques suivantes :

Renseigner à distance
présenter un spectacle ou une exposition
détailler les modalités de réservation

vendre un billet ou des produits dérivés
préciser les horaires d'ouverture
fournir des informations logistiques
donner des renseignements spécifiques
renvoyer vers un professionnel du tourisme

Accueillir en face-à-face
souhaiter la bienvenue
constituer un groupe
orienter dans l'espace
préciser les modalités d'accès
recevoir des publics spécifiques

Gérer l'après-vente
prendre en compte les remarques
répondre à une réclamation

Validation des acquis et évaluation :

La méthode pédagogique est centrée sur des allers et retours entre contenus théoriques et questionnements en rapport avec la situation professionnelle des stagiaires. En conséquence, la validation par le formateur des acquis de la formation, de la compréhension des questions abordées et de l'évolution des compétences se fait tout au long de l'action par un système de questions/réponses, d'exercices, de questionnaires et d'échanges entre les participants et lui-même. Une attestation de suivi de formation est remise à chaque participant à l'issue du module. Elle précise les dates de réalisation et le volume horaire suivi.

Documentation :

L'ouvrage *L'anglais pour la diffusion internationale du spectacle* - Conrad Cecil et Jean-Philippe Durand - Editions Weka est remis aux participants à l'issue de la formation.