



Anglais professionnel Service en restauration



N°SESSION		CODE CERTIFICATION		RS5664	CODE CPF	334733			
BÉNÉFICIAIRE					N° DE				
SUIVI PAR									
COÛT DE LA FORMATION			MODALITÉS DE FINANCEMENT						
HEURE		GLOBAL		CPF	P.E	ENT	FNE	OPCO	AUTRE
DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION									
Via le CPF : la formation est accessible sous 11 jours ouvrés après inscription sur la plateforme et émission d'un devis. Via un financement Pôle Emploi : le délai moyen d'instruction d'un dossier est de 4 semaines. Via un financement Entreprise : le délai d'instruction est au minimum de 15 jours. Via un financement sur fonds propres : la formation est accessible de suite ou après le délai légal de rétractation.									

PUBLICS VISÉS			
Toute personne qui travaille ou souhaite se reconvertir dans les métiers du service en restauration commerciale ou collective et qui accueille une clientèle anglophone.			
PRÉREQUIS			
Niveau A2 en anglais selon le référentiel CECL. Pour les formations en présentiel : pas de prérequis techniques Pour les formations en classes hybrides ou en distanciel : Prérequis techniques indispensables : un ordinateur avec une bonne connexion Internet, une webcam et un micro casque.			
NIVEAU D'ENTRÉE	NIVEAU DE SORTIE	MODALITÉS DE RÉALISATION	
A2 du référentiel CERCL	A2 / A2+ du référentiel CERCL	En présentiel et en groupe Possibilité d'opter pour une formation à distance grâce à l'équipement de nos salles hybrides	
DURÉE DE LA FORMATION		RYTHME DE LA FORMATION	NB PARTICIPANTS
35h Présentiel		Présentiel 7h/jour Ou Distanciel en hybride 7h/jour	MINI MAXI
Répartie sur 2 semaines		S1 : 21h et S2 : 14h	4 12
DATES DE LA FORMATION	DATE D'ENTRÉE		DATE DE SORTIE
LIEU DE LA FORMATION			
CENTRE HABILITÉ AU PASSAGE DE LA CERTIFICATION		CCI France – Partenariat avec FOXY'S FORMATION	

CONTACT POUR INFORMATION ET INSCRIPTION	
M. Bruno Ravera Téléphone : 01 85 11 11 18 - Email : formation@foxys.fr	

OBJECTIF DE LA FORMATION
Accueillir, conseiller et servir au restaurant une clientèle anglophone.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prendre les réservations
- Accueillir et placer les clients
- Expliquer sa carte et orienter un client dans ses choix
- Gérer une réclamation
- Encaisser le client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

En présentiel ou distanciel synchrone :
Méthodes participatives : jeux de rôle, cas pratiques mise en situation professionnelles, exercices audio et vidéo, échanges interactifs.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

En présentiel : 1 pc portable avec pack office, micro-casque pour chaque stagiaire et accès internet.
Tableau numérique tactile.
En synchrone hybride : outil de visioconférence Zoom Room. Extranet FOXY'S Formation
La plateforme DIGIFORMA pour un suivi individuel pédagogique et administratif comprenant notamment un accès extranet permettant de favoriser les échanges entre le stagiaire et l'équipe pédagogique pendant la formation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémo, exercices. Contenus et exercices en ligne
Tests de préparation à la certification CLOE

ÉVALUATIONS DE LA FORMATION

ÉVALUATIONS PRÉDICTIVES	Test de niveau en amont de l'inscription définitive à la formation pour évaluer les prérequis. Test de début de formation afin d'adapter et de personnaliser la formation.
ÉVALUATIONS FORMATIVES	Réalisation d'exercices à l'oral et à l'écrit. Entraînement au passage de la certification.
ÉVALUATIONS SOMMATIVES	Certification à blanc en fin de formation pour évaluer la progression. Passage de la certification CLOE Anglais
ÉVALUATIONS DE SATISFACTION	Une évaluation de satisfaction hebdomadaire. Une évaluation de satisfaction globale en fin de formation

SUIVI DES STAGIAIRES

Formation en présentiel : Signature des feuilles de présence par demi-journée
Formation en distanciel : Signature électronique via l'outil Digiforma et/ou relevé de connexion nominatif
Attestation de suivi de formation indiquant le nombre d'heures de formation réellement suivies.
Certificat de réalisation.

ENCADREMENT

Formateur compétent dans le domaine de la formation en anglais, d'un niveau Licence minimum et disposant de 3 ans minimum d'expérience en animation auprès d'un public d'adultes.

PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Entretien individuel, évaluation du niveau, recueil des besoins, proposition d'un parcours de formation adapté.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nous consulter pour examiner ensemble les modalités d'adaptation possibles en partenariat avec Ladapt 95

MODULES DE LA FORMATION

Noms des modules	Durée
M6 Servir au restaurant une clientèle anglophone	35 h

MODULE N°6	Servir au restaurant une clientèle anglophone	DURÉE : 35 H
En présentiel ou en distanciel synchrone avec le formateur		
<p>Objectifs pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prendre les réservations ✓ Accueillir et placer les clients ✓ Expliquer sa carte et orienter un client dans ses choix ✓ Gérer une réclamation ✓ Encaisser le client 		
<p>SEMAINE 1</p>		
<p>J1 :</p> <p>Accueillir la clientèle Prendre les réservations : par téléphone, sur place, via Internet Accueillir, faire patienter, placer un client Les formules de politesse Le vocabulaire « menu and food » Les principaux temps : présent, passé, futur (part 1)</p> <p>J2 :</p> <p>Accompagner le client dans ses choix Présenter sa carte Conseiller un client pour une spécialité du chef ou un plat du jour Indiquer un itinéraire Les verbes de modalités</p> <p>J3 :</p> <p>Gérer les réclamations Comprendre un problème et proposer des solutions Le vocabulaire & adjectifs du goût et des cuissons Les principaux temps : présent, passé, futur (part 2)</p>		
<p>SEMAINE 2</p>		
<p>J4 :</p> <p>Encaisser un client Les formules de politesse L'addition, les moyens de règlements et leurs montants Les principales « Phrasals verbs »</p> <p>Améliorer son expression orale et écrite La construction de phrases simples aux formes affirmative, interrogative et négative Les questions tag Evaluation des acquis de la formation : mises en situation</p>		
ÉVALUATIONS		
<p>Evaluation des stagiaires à l'oral, mises en situations professionnelles Entraînement au passage de la certification CLOE Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des stagiaires</p>		
SUIVI DE L'ASSIDUITÉ DES STAGIAIRES		
<p>Présentiel : signature des feuilles d'émargements En classe hybride : émargement en ligne via DIGIFORMA et/ou reporting de connexion</p>		

Objectifs et contexte de la Certification CLOE Anglais

La **Certification CLOE Anglais** permet d'évaluer et de certifier les compétences générales et professionnelles en anglais du niveau A1 au niveau C2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Compétences attestées :

Analyser des écrits courts en identifiant les éléments langagiers clés et en tenant compte de leur exactitude afin d'employer ces éléments dans des écrits courants et professionnels, et notamment en utilisant un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte, en utilisant les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée, et en communiquant en situation courante ou professionnelle en employant les expressions adaptées

Analyser des textes courts en identifiant les informations clés afin de les utiliser dans un contexte général ou professionnel spécifique, et notamment en lisant un texte court et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques en lisant un dialogue écrit ou un message et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques, et en lisant des instructions ou une série d'événements et en en définissant l'action à prendre ou le résultat

Analyser des énoncés courts, des dialogues et des communications orales en identifiant les informations clés afin de les utiliser dans un contexte général ou professionnel spécifique, et notamment en écoutant une annonce ou une information enregistrée et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques, en écoutant un dialogue et en en dégagant le sens global et des détails spécifiques, en écoutant une série d'instructions ou une présentation et en définissant l'action à mener ou le résultat

Participer à une communication orale avec un interlocuteur sur des sujets professionnels habituels ou spécifiques à son métier, et notamment en comprenant un énoncé, des instructions ou des questions d'un interlocuteur, en employant un vocabulaire professionnel adapté à la situation de communication, en faisant usage des principales structures grammaticales nécessaires afin de construire des phrases cohérentes et de complexité variée selon la situation, en communiquant de façon naturelle au sujet de son activité, son expérience et ses projets afin de se faire comprendre avec une prononciation claire, en développant l'interaction et le dialogue en situation professionnelle

Modalités d'évaluation :

Test en ligne, mise en situations