



CLOE ANGLAIS

Tourisme et Accueil professionnel

Axée sur la pratique orale continue, cette formation, destinée aux professionnels du tourisme, vise à développer la capacité d'accueillir, informer, présenter des services, conduire de courtes visites, proposer des recommandations commerciales et gérer les imprévus.

Le parcours combine apports ciblés, mises en situation filmées, feedback formatif et évaluation finale (simulation orale + écrit).

La passation de la Certification CLOE Anglais est obligatoire en fin de formation.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- 🏠 Accueillir et renseigner une clientèle anglophone de manière professionnelle.
- 🏠 Gérer des réservations par téléphone et par email (création, modification, annulation, confirmation).
- 🏠 Présenter et valoriser des prestations touristiques.
- 🏠 Traiter les réclamations clients avec tact et efficacité.
- 🏠 Se préparer efficacement aux épreuves orales et écrites de la Certification CLOE Anglais



Prérequis

- 🏠 Avoir des bases en anglais (niveau A2 minimum recommandé). Votre niveau linguistique et vos besoins seront obligatoirement évalués avant votre inscription à la formation.
- 🏠 Avoir besoin de s'exprimer à l'oral en anglais dans un cadre professionnel touristique
- 🏠 En distanciel : disposer d'un ordinateur ou d'une tablette avec micro et webcam fonctionnels, d'une connexion internet haut débit, et d'un environnement calme sans interruptions ni interactions externes.

Public visé

- Personnel d'accueil d'hôtels, campings et offices de tourisme.
- Guides-conférenciers et animateurs d'activités de loisirs.
- Restaurateurs et personnels en contact client.
- Chauffeurs, agents d'excursions et équipes saisonnières.
- Demandeurs d'emploi visant un poste dans le secteur touristique.

Certification

CLOE ANGLAIS – [Code RS6435](#)

Nom du certificateur : CCI FRANCE

La certification demeure en option si l'inscription se déroule hors CPF, si nécessaire prévoir son achat en supplément (135€ ttc). L'examen se décompose en 2 parties, une partie écrite de 50 minutes en ligne et une autre de 20 minutes avec un évaluateur agréé. La partie orale n'est qu'accessible après la réalisation de l'écrit – le rendez-vous est pris à la fin de la partie écrite. Celle-ci vous permettra de certifier votre niveau selon les modalités du CERCL.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

La formation est dispensée par un formateur professionnel spécialisé, natif ou ayant vécu plusieurs années dans un pays anglophone. Celle-ci est disponible en présentiel ou distanciel (classe virtuelle à distance avec professeur) selon le format choisi. Le formateur alterne différentes méthodes pédagogiques :

- Méthode démonstrative** pour illustrer les concepts.
- Méthode interrogative** pour favoriser l'échange et la réflexion.
- Méthode active**, comprenant des travaux pratiques et des mises en situation pour ancrer l'apprentissage
- Les moyens pédagogiques dépendent du type de formation et peuvent inclure : Ordinateurs Mac ou PC, Tablettes ou Matériels multimédia, connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur
- Supports de cours et exercices pour faciliter l'apprentissage

Modalités de suivi et d'évaluation des acquis

- 🏠 Les heures effectuées (cours et/ou ateliers) seront émargées
- 🏠 Un tableau de synthèse de suivi sera utilisé pour optimiser le suivi des apprenants
- 🏠 En cours de formation, par des exercices pratiques corrigés et/ou Quizz
- 🏠 Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et/ou une certification (obligatoire pour le CPF et proposée en option hors CPF), vous évalueriez également le formateur.

Durée de la formation, modalités d'organisation et tarif

La durée conditionne le niveau d'approfondissement, le nombre de mises en situation, la complexité des productions orales et écrites ainsi que le temps consacré à la préparation à la certification CLOE.

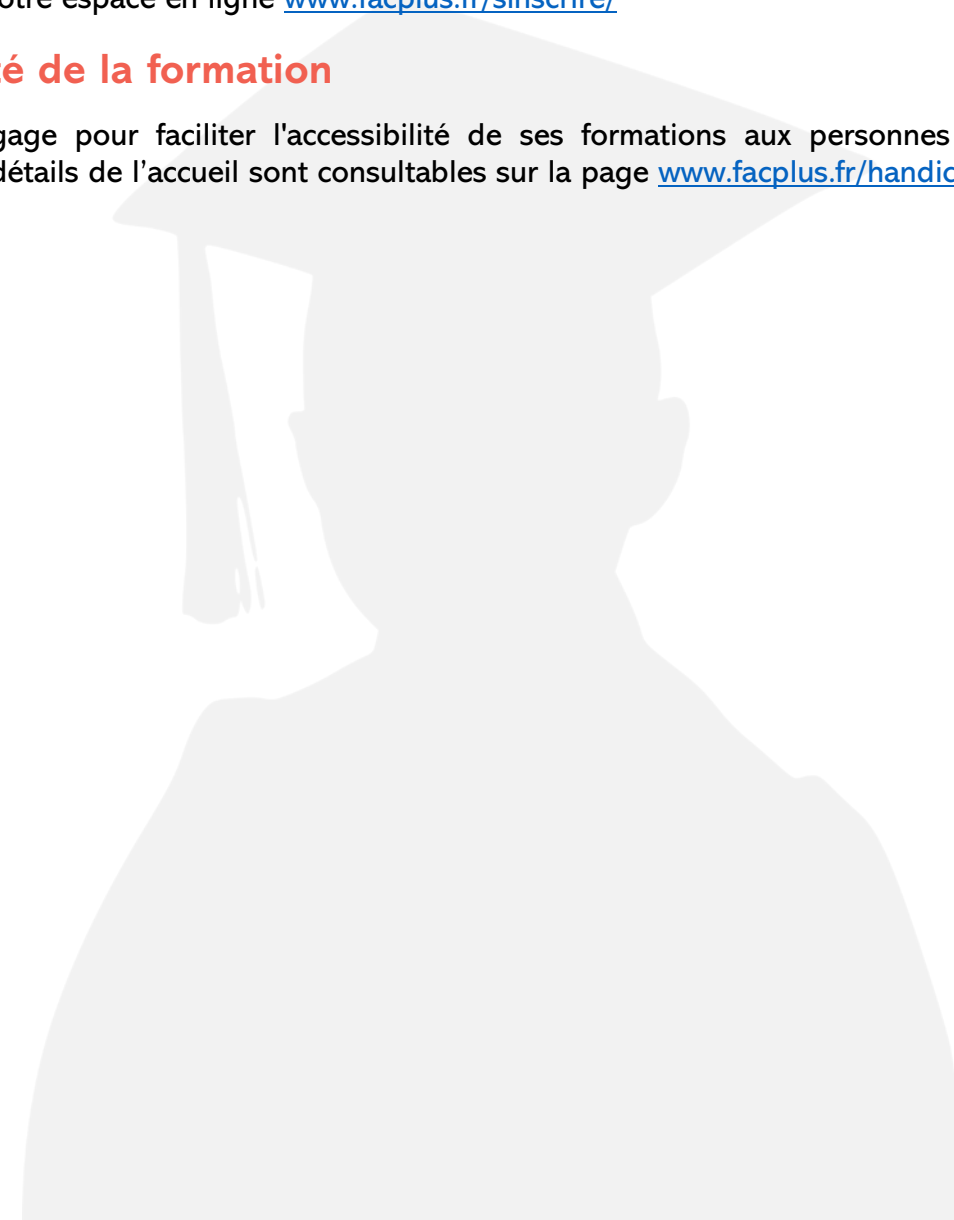
- 🏠 Nombre d'heures : 20h, 30h ou 40h
- 🏠 Tarif : 1680 € TTC, 2520 € TTC ou 3360 € TTC
- 🏠 100% face à face avec un formateur (Présentiel ou Distanciel)

Modalité d'inscription

Toutes les informations nécessaires à la prise en charge de votre inscription se trouve sur notre espace en ligne www.facplus.fr/sinscrire/

Accessibilité de la formation

FACPLUS s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil sont consultables sur la page www.facplus.fr/handicap/





Accueillir et renseigner le client

- 🏠 Formules de salutations et expressions d'accueil professionnelles
- 🏠 Repérage des besoins et attentes du client (questions de qualification, reformulation)
- 🏠 Informations pratiques : services, horaires, tarifs (vocabulaire et phrases types)
- 🏠 Orientation : donner des directions, expliquer les options de transport

Exemples d'activités pédagogiques

- 🏠 Mises en situation d'accueil en face à face
- 🏠 Compréhension orale de demandes variées

Gérer des réservations

- 🏠 Prendre une réservation par téléphone : langage, procédures, collecte d'informations essentielles
- 🏠 Confirmer une réservation par email et/ou SMS : formules types et modèles
- 🏠 Modifier ou annuler une réservation en respectant les conditions (expressions utiles)
- 🏠 Expliquer les conditions générales (tarifs, politiques d'annulation, garanties)

Exemples d'activités pédagogiques

- 🏠 Simulations d'appels de réservation
- 🏠 Rédaction d'emails de confirmation et de modification

Présenter des prestations touristiques

- 🏠 Décrire des hébergements, activités et excursions avec précision et attrait.
- 🏠 Mettre en valeur les atouts d'une destination
- 🏠 Adapter le discours au profil du client anglophone
- 🏠 Argumenter et proposer des options commerciales (ventes croisées)

Exemples d'activités pédagogiques

- 🏠 Présentations commerciales courtes (pitch)
- 🏠 Jeux de rôle de vente et retours formatifs

Gérer les situations difficiles

- 🏠 Comprendre et analyser une réclamation
- 🏠 Formules d'excuse et stratégies pour apaiser le client
- 🏠 Proposer des solutions concrètes et suivre le dossier jusqu'à résolution (expressions et procédures)
- 🏠 Traiter les litiges avec diplomatie et professionnalisme

Exemples d'activités pédagogiques

- 🏠 Mises en situation de réclamations
- 🏠 Scénarios de gestion d'incidents, feedback ciblé.

Vocabulaire spécialisé tourisme

- 🏠 Hébergement : types, équipements, services
- 🏠 Restauration : menus, régimes, services
- 🏠 Transport et logistique : horaires, transferts, correspondances

- 🏠 Activités et loisirs : descriptifs, niveaux, conditions
- 🏠 Vocabulaire administratif : réservation, facturation, conditions générales

