

Programme de formation

Let's Ride!

“Raconte-moi ta Balade”

Durée: sur-mesure

Format: distance ou présentiel

Prix: sur devis

Nombre d'apprenants: 1 personne

Public:

Professionnels des métiers de l'accueil et du tourisme - activités de loisirs, guides culturels, guides-conférenciers, guides nature...

Prérequis:

Aucun

Objectifs professionnels:

- Révéler vos acquis en anglais,
- Gagner en confiance avec la compréhension et l'expression anglaises,
- Accompagner des clients anglophones,
- Proposer une expérience client mémorable.

La formation alterne la théorie et la pratique à partir de la transcription et la traduction de votre expérience, de votre visite ou de votre balade en anglais.

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Méthode active
- Exposés théoriques participatifs
- Cas pratiques
- Mises en situation contextualisées
- Exercices, QCM

Possibilité de financement partiel ou intégral - Renseignement auprès de votre OPCO.

Pour l'utilisation de votre CPF: nous contacter.

Délai d'accès : 2 à 4 semaines selon le financement.

Dispositif et suivi d'appréciation:

- Feuille d'émargement pour chaque séance
- Test de positionnement avant la formation
- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques à chaud (QCM)
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Cette formation est accessible à tout public. Si vous avez besoin d'ajustement ou de modalités particulières, merci de nous contacter. Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique est mis en place pour vous accueillir dans les meilleures conditions de confort et d'apprentissage possibles.

Let's Ride

“Raconte-moi ta Balade”

Objectifs pédagogiques:

- Être capable d'accompagner un client anglophone lors d'une expérience, d'une visite ou d'une balade
- Être capable de répondre aux attentes d'un client en anglais
- Être capable de mener une action de vente en anglais

Programme:

- **Présentation (½ heure):**

Présentation de la formation et de ses objectifs professionnels et pédagogiques

Présentation de l'intervenant et du bénéficiaire

- **Être capable d'accompagner un client anglophone (durée à déterminer avec le bénéficiaire):**

À partir de la transcription et de la traduction de l'expérience, de la visite ou de la balade,

Être capable d'accueillir et d'accompagner un client anglophone

Se familiariser avec le champs lexical propre à l'activité

S'exprimer clairement en utilisant les formules de politesses

Savoir se présenter et présenter son entreprise avec spontanéité

- **Être capable de répondre aux attentes d'un client en anglais (durée à déterminer avec le bénéficiaire):**

Être capable de répondre aux attentes d'un client en anglais et respecter les règles d'étiquette culturelles

Mettre en oeuvre une écoute active

Reformuler pour s'assurer de l'attente du client

Interagir avec fluidité pour optimiser l'expérience client

- **Être capable de mener une action de vente en anglais (durée à déterminer avec le bénéficiaire):**

Être capable de mener une action de vente en anglais

Savoir présenter les services et/ou les produits de son entreprise

Développer des arguments de vente

Assurer un service d'excellence et une expérience mémorable

Prochaines dates de formation: dates à déterminer avec le bénéficiaire

Intervenante:

Karine VENIÈRE, responsable pédagogique, formatrice linguistique et experte de la relation client.

Karine est la créatrice de DIVE IN Formation Linguistique. Son expérience de vie personnelle et professionnelle de plus de 20 ans à l'international, dont New York et Londres, l'a amenée à créer son organisme de formation en 2018. Elle enseigne au quotidien depuis lors.

Karine est votre référente en cas de difficulté technique lors des formations à distance.

Formation mixte: sur votre lieu d'activité et à Batz-sur-Mer ou en visioconférence

Plus de renseignements ou vous inscrire:

www.divein-formation.com

hello@divein-formation.com

Tel. +33 (0)6 20 06 53 27