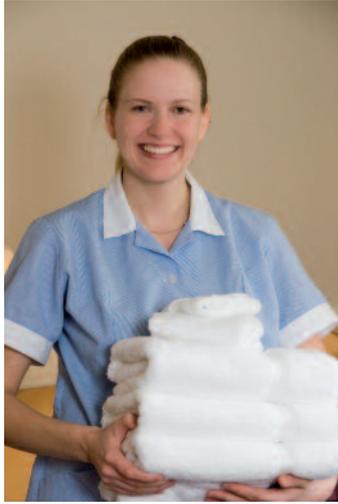


# CAMBRIDGE TRAINING INSTITUTE



# Femmes de chambre - personnel de service



- Maîtrise du vocabulaire, des tournures et des expressions utilisées couramment dans les hôtels et dont vous aurez besoin pour vous entretenir avec les clients.
- Les expressions les meilleures pour « épater » les clients. Les expressions à éviter absolument.
- Maîtrise des structures grammaticales de base pour converser avec les clients au sujet de leur chambre, du service et de leur séjour à l'hôtel.
- Jeux de rôle pour apprendre ce qu'il faut dire aux clients dans les situations les plus courantes: informations sur leur chambre, les facilités de l'hôtel, leur séjour à Paris etc.
- Conversations courantes (le "small talk") avec les clients.
- Expressions utiles pour gérer les plaintes et les clients difficiles.
- Expressions utiles pour faire sourire les clients – et les encourager à laisser un pourboire!

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à ce programme veuillez contacter :

**Mme Aurélie Mendez** Tel: 01 39 12 47 84 Portable: 06 17 67 55 07

Email: [amendez@cambridge-training.com](mailto:amendez@cambridge-training.com)

## Notes

- 1 Les programmes seront adaptés au niveau linguistique des participants.
- 2 Le contenu du programme sera modulé en fonction des besoins précis des participants suite à un test de niveau et un diagnostic des besoins.

## Employés de bar / restaurant



- Maîtrise du vocabulaire, des tournures et des expressions utilisées couramment au bar et au restaurant.
- Les expressions les meilleures pour « épater » les clients au bar ou au restaurant. Les expressions à éviter absolument.
- Techniques pour exprimer les idées les plus complexes.
- Maîtrise des structures grammaticales de base pour converser avec les clients au sujet des services du bar et du restaurant.
- Jeux de rôle pour maîtriser les expressions courantes nécessaires pour donner des informations en anglais aux clients au sujet du bar, du restaurant, des facilités de l'hôtel, leur séjour à Paris...
- Conversations courantes (le "small talk") avec les clients.
- Expressions utiles pour gérer les plaintes et les clients difficiles.
- Expressions utiles pour faire sourire les clients – et les encourager à laisser un pourboire!

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à ce programme veuillez contacter :

**Mme Aurélie Mendez** Tel: 01 39 12 47 84 Portable: 06 17 67 55 07

Email: [amendez@cambridge-training.com](mailto:amendez@cambridge-training.com)

### Notes

- 1 Les programmes seront adaptés au niveau linguistique des participants.
- 2 Le contenu du programme sera modulé en fonction des besoins précis des participants suite à un test de niveau et un diagnostic des besoins.

# Réception



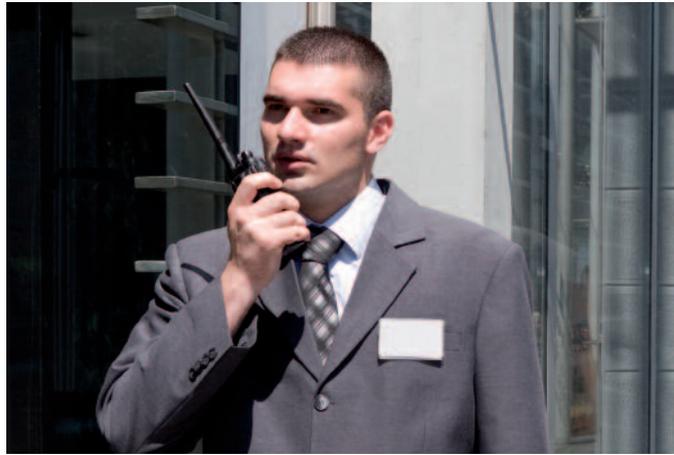
- Révision et maîtrise du vocabulaire et des expressions dont vous avez besoin à la réception.
- Les expressions les meilleures pour « épater » les clients à la réception. Les expressions à proscrire.
- Révision des subtilités de la grammaire anglaise afin de vous exprimer avec finesse et un certain style, en maîtrisant les nuances.
- Maîtrise de l'anglais nécessaire pour calmer les clients mécontents et gérer leurs plaintes relatives aux factures, au service, aux problèmes avec leurs chambres etc.
- Jeux de rôle pour assimiler les expressions appropriées à utiliser dans les situations difficiles ou délicates avec les clients.
- Conversations courantes (le "small talk") avec les clients.
- Expressions utiles pour faire sourire les clients – et les encourager à laisser un pourboire!

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à ce programme veuillez contacter :  
**Mme Aurélie Mendez** Tel: 01 39 12 47 84 Portable: 06 17 67 55 07  
Email: [amendez@cambridge-training.com](mailto:amendez@cambridge-training.com)

## Notes

- 1 Les programmes seront adaptés au niveau linguistique des participants.
- 2 Le contenu du programme sera modulé en fonction des besoins précis des participants suite à un test de niveau et un diagnostic des besoins.

# Personnel de sécurité



- Révision du vocabulaire et des expressions particulières dont vous avez besoin pour accueillir les clients, répondre à leurs besoins et résoudre leurs difficultés.
- Les expressions les meilleures pour « épater » les clients avec lesquels vous êtes en contact. Les expressions en anglais à éviter absolument, quelle que soit la situation.
- Jeux de rôle pour maîtriser les expressions appropriées à utiliser dans les situations courantes, soit concernant la sécurité de l'hôtel et des clients, soit leur séjour à Paris ou tout autre sujet d'intérêt commun.
- Conversations courantes (le "small talk") avec les clients.
- Expressions utiles pour faire sourire les clients – et les encourager à laisser un pourboire!

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à ce programme veuillez contacter :

**Mme Aurélie Mendez** Tel: 01 39 12 47 84 Portable: 06 17 67 55 07

Email: [amendez@cambridge-training.com](mailto:amendez@cambridge-training.com)

## Notes

- 1 Les programmes seront adaptés au niveau linguistique des participants.
- 2 Le contenu du programme sera modulé en fonction des besoins précis des participants suite à un test de niveau et un diagnostic des besoins.

# Finance et administration



- Maîtrise du vocabulaire et des expressions relatifs à la finance, la comptabilité et l'administration concernant les factures des clients et des fournisseurs, le calcul et la gestion des salaires, le reporting mensuel, le budget etc.
- Les expressions les meilleures qui rendent votre communication claire et percutante. Les expressions anglaises à proscrire quelle que soit la difficulté de la situation.
- Maîtrise des structures grammaticales nécessaires pour vous exprimer de façon claire et assurée afin d'obtenir de vos interlocuteurs le résultat escompté.
- Expressions anglaises utiles pour gérer les plaintes, les situations problématiques et les clients difficiles.
- Jeux de rôle pour maîtriser les expressions exactes à utiliser dans les situations courantes en face à face ou au téléphone.
- Conversations courantes (le "small talk") avec les clients.

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à ce programme veuillez contacter :  
**Mme Aurélie Mendez** Tel: 01 39 12 47 84 Portable: 06 17 67 55 07  
Email: [amendez@cambridge-training.com](mailto:amendez@cambridge-training.com)

## Notes

- 1 Les programmes seront adaptés au niveau linguistique des participants.
- 2 Le contenu du programme sera modulé en fonction des besoins précis des participants suite à un test de niveau et un diagnostic des besoins.

# Comprendre les besoins des clients et savoir comment y répondre - la dimension culturelle



- Ateliers de découverte de la culture américaine, anglaise, arabe, chinoise, russe (une journée).
- Approche 100% pratique qui vous incite à vous mettre à la place d'un client américain, anglais ou russe et vous permet de savoir avec certitude comment vous y prendre au mieux avec eux.
- Compréhension du point de vue et de la vision qu'ont les clients de votre hôtel.
- Perception de ce qui compte pour un client américain ou russe par rapport à un client français.
- Apprentissage de ce qu'il est important de faire et de dire en face d'un client, de ce qu'il ne faut jamais dire ou faire.
- Compréhension des hiérarchies, des préjugés, des goûts et des superstitions.
- Explication des goûts et des préférences en matière de nourriture, boissons, chambres etc.
- Présentation des différentes façons de gérer les relations avec un client difficile d'une culture différente. Les choses à faire et à ne pas faire pour obtenir les meilleurs résultats.
- Apprentissage des techniques pour faire sourire un client (si cela est autorisé!)

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à ce programme veuillez contacter :

**Mme Aurélie Mendez** Tel: 01 39 12 47 84 Portable: 06 17 67 55 07

Email: [amendez@cambridge-training.com](mailto:amendez@cambridge-training.com)

## Notes

- 1 Les programmes seront adaptés au niveau linguistique des participants.
- 2 Le contenu du programme sera modulé en fonction des besoins précis des participants suite à un test de niveau et un diagnostic des besoins.