



Mise à jour : 30/09/2026

Anglais tourisme

Cours collectifs d'anglais destinés à des demandeurs d'emploi souhaitant exercer dans des entreprises du secteur touristique.

Dates

Du vendredi 30 octobre au vendredi 4 décembre 2026

Durée

150 heures

Tarifs

Formation financée par France Travail dans le cadre du dispositif POEI. Aucun coût pour les futurs salariés des entreprises. Nombre de places disponibles : 4 à 8

Possibilités de financement

POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle) - Dispositif proposé par France Travail

Lieux

BRIANÇON

Contact

Sabine PEYRON
07 86 01 16 96
s.peyron@cci05formation.fr

Référent Handicap

Aurélien THAVEAU
06 49 48 72 57
a.thaveau@cci05formation.fr

Modalités d'accès

Admission après entretien et tests. Test écrit à réaliser sur : <https://oscar-cel.com/o>

Délai d'accès

Candidature à fournir avant le :
Avant le 26/10/2026

Blocs de compétences

Aucun

Équivalence

Aucune équivalence, aucune passerelle.

Passerelles

Aucune

Suite de parcours

Aucune

Publics

Demandeurs d'emploi souhaitant travailler dans le secteur du Tourisme.

Objectifs

Communiquer en situation professionnelle dans le secteur du tourisme, afin d'accueillir, renseigner, conseiller et accompagner une clientèle internationale, de gérer des réservations et de traiter les demandes ou réclamations courantes en utilisant un vocabulaire professionnel adapté.

Pré-requis

Niveau CECRL A1 minimum.

Programme

Contenus

Accueillir et renseigner le client

Salutations et formules d'accueil professionnelles

Identifier les besoins et attentes du client

Fournir des informations sur les services, horaires, tarifs

Orienter le client (directions, transports)

Production orale : Jeux de rôle accueil clientèle

Compréhension orale : Traiter des demandes variées

Gérer des réservations

Prendre une réservation par téléphone

Confirmer par courriel une réservation

Modifier ou annuler une réservation

Expliquer les conditions générales

Production écrite : courriels de confirmation

Interaction : Appels de réservation

Présenter des prestations touristiques

Décrire des hébergements, activités, excursions

Mettre en valeur les atouts d'une destination

Conseiller selon le profil client

Argumenter pour vendre une prestation

Production orale : Présentation commerciale

Gérer les situations difficiles

Comprendre une réclamation

S'excuser et proposer des solutions

Rassurer le client

Traiter un litige avec diplomatie

Interaction : Mises en situation réclamations

Vocabulaire spécialisé tourisme

Hébergement (types, équipements, services)

Restauration

Transport et logistique

Activités et loisirs

Aller plus loin

Employeurs, tout savoir sur le dispositif de financement POEI : [La Préparation Opérationnelle à l'Emploi individuelle \(POE I\) | France Travail](#)

Tester gratuitement son niveau avec OSCAR : [Accueil \(oscar-cel.com\)](#)

Vocabulaire administratif (réservation, facturation)

Moyens pédagogiques et techniques

Cours collectifs. Approche communicative & actionnelle : mise en situations professionnelles, jeux de rôle, entretiens, rédaction de documents professionnels. Ressources multimédia (vidéo, audio, supports papier ou Internet). Feedback individuel.

Équipe pédagogique

Formatrices de langue maternelle, spécialisées en milieu professionnel.

Suivi & évaluation

Attestation de niveau (exprimé selon l'échelle Européenne des Langues - CECRL) en fin de parcours de formation.

Débouchés

Non concerné

Les +

Groupe restreint de 4 à 8 personnes.

Adaptation au niveau des participants pour permettre à chacun de mesurer sa progression.