

# Italien - Spécialisation hôtellerie - Cours individuels

## Italien

Villes : **Strasbourg**

Découvrez les clés de la communication hôtelière en italien et accueillez vos clients avec aisance.

**Formation mixte (blended)**



**Accessible**

Durée : **20 heures**

Tarif Inter : Nous consulter

*Mise à jour le 16 décembre 2024*

Vous souhaitez offrir un accueil chaleureux et professionnel à vos clients italiens ?

Les CEL de CCI CAMPUS Alsace vous accompagnent pour construire votre programme sur mesure. Au travers de mises en situation et d'exemples concrets, vous apprendrez à saluer et accueillir les clients avec assurance, à présenter les prestations de votre établissement de manière convaincante et à gérer les demandes spécifiques de vos clients italiens. En perfectionnant votre aisance linguistique, vous serez en mesure de créer une expérience client personnalisée et de fidéliser votre clientèle internationale.

Formez-vous avec CCI CAMPUS !

## Objectifs de la formation

- Accueillir des clients anglophones, les renseigner
- Echanger dans des situations professionnelles
- Optimiser les compétences orales

## Les points forts de la formation ?

- Des cours sur mesure aux contenus adaptés au niveau et aux besoins spécifiques du stagiaire
- Un démarrage, une durée et un rythme selon les disponibilités du stagiaire
  
- Un travail sur des cas pratiques liés au contexte professionnel du stagiaire
- Un accès gratuit à des ressources complémentaires en ligne

## A qui s'adresse la formation ?

### Public

- Toute personne désireuse d'acquérir ou de développer des compétences en langue anglaise

### Pré-requis

- Réaliser un test de positionnement

## Programme de la formation

### 1. Prendre des réservations

- Renseigner des clients sur le fonctionnement de l'établissement
- Identifier dates et horaires, confirmer les modalités
- Expliquer aux clients comment se rendre vers l'établissement

### 2. Accueillir le client

- Saluer et accueillir un client, maîtriser les degrés de politesse
- Poser des questions de courtoisie, adapter sa communication en fonction du pays d'origine des visiteurs
- Gérer le check-in
- Diriger le client dans l'établissement

### 3. Présenter l'établissement

- Présenter les types de séjour et formules
- Identifier les chambres et mobilier à disposition
- Renseigner le client sur les prestations du site et les modalités de réservation
- Donner des informations sur les activités et animations proposées

### 4. Donner des informations touristiques

- Parler des sites d'intérêts à voir dans la région
- Orienter les personnes vers ces lieux
- Mettre en valeur les produits régionaux

## 5. Gérer la fin du séjour

- S'enquérir de la satisfaction du client
- Proposer une action appropriée lors d'un litige avec le client
- Remercier le client et le visiteur et prendre congé
- Présenter une facture et gérer les règlements

## Chiffres clés

**92 %**

de recommandation en 2023

**90.5 %**

de satisfaction en 2023

**6606**

nombre de stagiaires en 2023