

3 semaines pour

Préparer et réussir sa saison en ISERE

du 21 Novembre au 9 décembre 2016

- *Anglais touristique*
- *Communication/accueil*
- *Connaissance du massif
et du patrimoine local*
- *Culture numérique*



*Vous êtes
saisonnier ou
souhaitez le devenir*

Pour en savoir plus sur les contenus de formation , l'organisation et les financements :
des dates d'information collectives seront prévues en septembre .

Contactez dès à présent Greta de Grenoble au 04 76 95 97 88

Préparer et réussir sa saison en Isère

ANGLAIS : (35 h)

Acquérir un vocabulaire adapté aux situations de travail en tourisme/acquérir les bonnes expressions et tournures permettant un échange plus fluide/arriver à une meilleure efficacité dans l'échange et l'accueil. (Travail à partir de situations concrètes, échanges, travaux pratiques... A partir d'un niveau «débutant débrouillé» ou «survie» (personne sachant échanger avec un interlocuteur dans un anglais basique avec difficultés à employer les bonnes expressions et respecter la grammaire... L'expression n'est pas encore fluide.

COMMUNICATION/ACCUEIL : (35 h)

Accueil et relation client/positiver l'image de sa structure/savoir écouter et reformuler/identifier les attentes des interlocuteurs/préserver un contact convivial et efficace/prendre congé/gérer la relation téléphonique/gérer les situations difficiles

PATRIMOINE TOURISTIQUE LOCAL : (21 h)

Acquérir une connaissance suffisante des atouts, aménagements, domaines skiables du massif de l'Isère pour :

- **comprendre et s'intégrer dans son milieu économique et humain**
- **accueillir, renseigner, orienter efficacement la clientèle**

Massif de l'Isère les Stations de ski/les atouts/le patrimoine et les évènements hiver été/les métiers pratiqués/...

INTERCULTURALITE : (7 h)

Comment appréhender l'accueil des clientèles étrangères

CULTURE NUMERIQUE : (7 h)

Acquérir l'efficacité en lien avec le métier pratiqué : rechercher de l'information efficacement/utiliser les réseaux sociaux, les blogs,... /différencier les outils existants et leur intérêt, les risques, les utilisations personnelles et professionnelles

La formation se déroule sur l'agglomération de Grenoble. Lieu défini ultérieurement ;

Contact et renseignements sur la formation :

Christophe Coingt Greta de Grenoble : 04 76 95 97 88