

PROGRAMME DE FORMATION

Anglais du tourisme & voyage

Accueillir et renseigner une clientèle internationale.

DURÉE	PUBLIC	FORMAT
14 h / 2 jours	Professionnels du tourisme, accueil, agences et services voyageurs.	Présentiel · Distanciel · Hybride

Ce que vous allez savoir faire

- Accueillir et renseigner une clientèle internationale
- Gérer réservations, itinéraires, recommandations et incidents
- Adapter le registre à la relation de service

PAUCI PRO OMNIBUS

Des formations concrètes pour comprendre, décider et agir.

lsi-society.com

Votre formation, en un coup d'œil

Durée	14 h / 2 jours	Public	Professionnels du tourisme, accueil, agences et services voyageurs.
Prérequis	A2-B1 recommandé.	Modalités	Présentiel, classe virtuelle ou hybride selon la proposition.
Tarif	Sur devis - prix et modalités communiqués avant engagement.	Délai d'accès	Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées ; démarrage selon calendrier et financement.

Objectifs pédagogiques

- Accueillir et renseigner une clientèle internationale
- Gérer réservations, itinéraires, recommandations et incidents
- Adapter le registre à la relation de service

Résultats attendus

À l'issue du parcours, le bénéficiaire doit pouvoir mobiliser les compétences décrites ci-dessus et les appliquer dans les exercices, simulations ou productions prévus. Les critères de réussite sont observables dans le scénario pédagogique.

Statut / certification

Action de formation professionnelle donnant lieu à une attestation de fin de formation / réalisation et à un bilan des acquis. Aucune certification RNCP/RS ni grade académique n'est inclus par défaut, sauf mention explicite dans la proposition contractuelle.

Le parcours LSI

01	Diagnostic Niveau, besoin, contraintes.
02	Proposition Programme, formateur, calendrier.
03	Déploiement Présentiel, distanciel ou hybride.
04	Évaluation Acquis, attestation et bilan.

Programme détaillé

Chaque séquence est conçue pour produire un apprentissage observable. Les cas, exemples et outils peuvent être contextualisés au secteur du client sans réduire les objectifs ni la durée contractualisée.

Cours 1 • 7 h • Accueil

Objectif du cours : Communiquer avec plus d'autonomie sur « Accueil » en mobilisant vocabulaire, structures, prononciation/écriture et registre adaptés à la situation.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H1	Ouverture & objectif - booking & availability Formules d'ouverture, annonce de l'objectif, vérification de compréhension et registre autour de booking & availability.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H2	Questionner & clarifier - itinerary & directions Questions ouvertes/fermées, demandes de précision, reformulation, chiffres et épellation selon la langue.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H3	Expliquer & structurer - recommandation & upsell Chunks pour séquencer, expliquer cause/conséquence, comparer et présenter recommandation & upsell.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H4	LMS compréhension + réponse Audio/email court sur delay / cancellation ; identifier intention/données puis produire une réponse concise.	Production/score LMS + justification. Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.
H5	Gérer l'aléa - complaint & service recovery Désaccord, erreur, retard ou objection autour de complaint & service recovery avec maintien de la relation et du registre.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H6	Simulation complète - emergency assistance Réaliser une réunion/appel/email/présentation sur emergency assistance, avec rôle et contrainte imposés.	Version 1 + feedback + version 2. Réussite : amélioration visible et justification des choix.
H7	Feedback & seconde passe Corriger 3 écarts prioritaires : précision, intelligibilité, chunks, interaction ou registre (registre direct mais poli).	Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : ≥3/4 critères majeurs au niveau attendu.

Cours 2 • 7 h • Expérience client

Objectif du cours : Communiquer avec plus d'autonomie sur « Expérience client » en mobilisant vocabulaire, structures, prononciation/écriture et registre adaptés à la situation.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H1	Ouverture & objectif - lead & account Formules d'ouverture, annonce de l'objectif, vérification de compréhension et registre autour de lead & account.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H2	Questionner & clarifier - pain point & business impact Questions ouvertes/fermées, demandes de précision, reformulation, chiffres et épellation selon la langue.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H3	Expliquer & structurer - value proposition Chunks pour séquencer, expliquer cause/conséquence, comparer et présenter value proposition.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H4	LMS compréhension + réponse Audio/email court sur objection & evidence ; identifier intention/données puis produire une réponse concise.	Production/score LMS + justification. Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.
H5	Gérer l'aléa - price / terms / concession Désaccord, erreur, retard ou objection autour de price / terms / concession avec maintien de la relation et du registre.	Audio, dialogue ou mini-écrit annoté. Réussite : message compris + ≥80 % des éléments ciblés correctement mobilisés.
H6	Simulation complète - close & next step Réaliser une réunion/appel/email/présentation sur close & next step, avec rôle et contrainte imposés.	Version 1 + feedback + version 2. Réussite : amélioration visible et justification des choix.
H7	Feedback & seconde passe Corriger 3 écarts prioritaires : précision, intelligibilité, chunks, interaction ou registre (registre direct mais poli).	Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : ≥3/4 critères majeurs au niveau attendu.

Modalités pédagogiques et qualité

Méthodes mobilisées

- Positionnement initial et contextualisation aux situations de travail du bénéficiaire.
- Apports ciblés, démonstrations, exercices guidés et entraînement progressif.
- Mises en situation, études de cas, simulations ou productions concrètes selon le domaine.
- Feedback du formateur, correction par critères observables et plan de progression.
- Ressources numériques / LMS lorsque prévues dans le scénario pédagogique.
- Pratique linguistique active : compréhension, production, interaction, répétition et tâches professionnelles.

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports formateur, fiches de travail, études de cas et ressources décrites dans le scénario pédagogique.
- En distanciel : visioconférence et espace numérique / LMS ; ordinateur, connexion internet, micro et audio requis côté bénéficiaire.
- Assistance technique et pédagogique appropriée pendant les séquences à distance ; les activités et leurs durées sont indiquées dans le parcours.
- En présentiel : salle adaptée, accès aux supports, outils de projection et connexion lorsque les exercices le nécessitent.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement ou traces de connexion selon la modalité.
- Productions, quiz, exercices, simulations et/ou dépôts LMS servant de preuves d'activité.
- Suivi des absences et échanges avec le bénéficiaire / commanditaire lorsque nécessaire.

Évaluation des acquis

Jeux de rôle d'accueil et de résolution d'un incident client.

- Positionnement ou diagnostic initial lorsque le niveau de départ conditionne le parcours.
- Évaluations formatives pendant les cours et feedback correctif.
- Évaluation finale par test, étude de cas, simulation, production ou examen blanc selon la formation.
- Bilan des acquis communiqué au bénéficiaire ; attestation de fin de formation / réalisation.

Indicateurs de résultats

Indicateurs spécifiques à cette référence : données historiques non consolidées dans le référentiel au 05/09/2026. LSI suit a minima l'assiduité, la satisfaction, l'atteinte des objectifs et, lorsqu'un examen externe est préparé, le résultat communiqué par les candidats. Les indicateurs sont publiés dès qu'un volume de cohortes permet une lecture pertinente.

Accès, organisation et accessibilité

Modalités d'accès	Prise de contact -> diagnostic / positionnement -> proposition pédagogique et financière -> validation administrative -> planification.
Délai d'accès	Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées annoncée par LSI. Le délai réel jusqu'au démarrage dépend des disponibilités, du financement et du calendrier convenu.
Horaires / calendrier	Dates, horaires et rythme détaillés communiqués dans la proposition, la convention ou la convocation avant inscription définitive.
Formateur(s)	Sélectionnés selon expertise métier / linguistique et expérience pédagogique. Identité et éléments utiles communiqués avant inscription définitive.
Accessibilité handicap	Besoins d'aménagement recueillis dès le diagnostic. Adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles étudiées ; orientation vers un partenaire compétent si nécessaire.
Contact	Marcus Détrez - Fondateur LSI Education - marcus@lsi-education.com - lsi-society.com/contact
Tarif / règlement	Sur devis. Modalités de règlement dans le devis ou la convention. Les conditions financières applicables aux personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation sont remises avant engagement.
Règlement intérieur	Le règlement intérieur applicable à la formation est mis à disposition avant inscription définitive.
Référent commanditaire	Pour les formations commandées par une organisation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires côté commanditaire figurent dans les documents de session.

**À FINALISER AVANT USAGE
CONTRACTUEL**

Identité juridique complète, SIRET, NDA, référent handicap nominatif si distinct, calendrier de session, formateurs affectés et tarifs chiffrés. Ces données ne sont pas inventées dans la plaquette.

Cadre de référence

- Code du travail, art. L6353-8 : informations mises à disposition avant inscription définitive.
- Code du travail, art. D6353-1 : mentions applicables aux conventions de formation.
- Code du travail, art. D6313-3-1 : exigences spécifiques aux actions réalisées en tout ou partie à distance.
- Référentiel national qualité - Guide de lecture Qualiopi, critère 1 / indicateur 1.
- Cette plaquette ne remplace pas le devis, la convention/contrat, la convocation ni le règlement intérieur.

**POUR ALLER PLUS
LOIN**

Catalogue LSI
Programmes, parcours et demande de devis :
lsi-society.com/formations

