

ITALIEN - EN ROUTE VERS LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024

Contenu pédagogique

Cours n°1

- > Accueillir des clients touristes étrangers et savoir se présenter.
- > Remercier et dire au revoir.
- > Interagir avec des clients touristes étrangers dans un contexte social.

Cours n°2

- > Connaître les expressions clés pour poser et répondre à des questions.

Cours n°3

- > Savoir orienter des clients touristes étrangers.
- > Tenir des conversations courtes.

Cours n°4

- > Conseiller des clients touristes étrangers et leur faire des recommandations.
- > Savoir demander des informations aux.

Cours n°5

- > Savoir présenter ses produits et ses services.
- > Savoir mettre en évidence et souligner des informations clés.

Cours n°6

- > Gérer des situations d'incompréhension.
- > Traiter des questions difficiles.
- > Savoir reformuler et clarifier des informations.

Cours n°7

- > Présenter les caractéristiques et les avantages d'un produit et/ou service.
- > Connaître les chiffres et savoir exprimer des montants.
- > Savoir exprimer des quantités.

Cours n°8

- > Gérer les situations de stress et ou d'urgence
- > Rassurer un client touriste étranger.

Cours n°9

- > Présenter et / ou décrire les monuments, les structures et les institutions emblématiques des Jeux Olympiques et

▼ OBJECTIF

-Comprendre et utiliser des expressions courantes pour accueillir des clients touristes étrangers venus assister aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. -Être autonome dans l'accueil, la présentation des produits/services de l'entreprise ...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Salariés des entreprises relevant du champ d'OPCO EP

▼ PRÉREQUIS

Néant

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

30 heures décomposées en 10 cours de 3h

▼ DURÉE

Paralympiques de Paris 2024 et ceux du patrimoine francilien.

Cours n°10

> Revoir et mettre en pratique toutes les différentes compétences professionnelles acquises lors du programme de formation.