

**CATALOGUE
DE
FORMATION**



LANGUES

ETRANGÈRES





LANGUES ÉTRANGÈRES

ANGLAIS	3
▪ Langue du tourisme	4
▪ Anglais des Affaires	5
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle anglaise	6
▪ Linguistique et Conversation	7
AMÉRICAIN	8
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle américaine	9
▪ Langue du tourisme	10
RUSSE	11
▪ Langue du tourisme	12
▪ Langue et Culture russe : Découverte et initiation	13
▪ Cultures et conduite des affaires en Russie	14
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle russe	15
ALLEMAND	16
▪ Langue du tourisme	17
▪ Allemand des Affaires	18
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle allemande	19
▪ Linguistique et Conversation	20
NÉERLANDAIS	21
▪ Langue du tourisme	22
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle hollandaise	23
▪ Découverte et initiation	24
▪ Linguistique et conversation	25
ITALIEN	26
▪ Langue du tourisme	27
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle Italienne	28
▪ Linguistique et Conversation	29
ESPAGNOL	30
▪ Langue du tourisme	31
▪ Linguistique et conversation	32
ROUMAIN	33
▪ Cultures et conduite des affaires en Roumanie	34
▪ Langue et Culture roumaine : Découverte et initiation	35
▪ Linguistique et conversation	36
POLONAIS	37
▪ Cultures et conduite des affaires en Polonais	38
▪ Langue et Culture polonaise : Découverte et initiation	39
▪ Linguistique et conversation	40
CHINOIS	41
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle chinoise	42
▪ Langue et culture chinoises : Découverte et initiation	43
▪ Linguistique et conversation	44
FRANÇAIS	45
▪ Maîtrise du français professionnel : oral et écrit	46
▪ Langue et conversation	47
▪ Langue des affaires	48
▪ Langue du tourisme	49
▪ Civilisation et pratique de la langue	50
INTERVENANTS ET PÉDAGOGIE	51

ANGLAIS

***Formation Anglais/Américain* LANGUE DU TOURISME**

La clientèle anglaise est très importante en France, et le nombre de clients américains en Normandie est en progression. Les anglais pratiquent peu les autres langues, donc mieux vaut maîtriser la leur pour pouvoir les servir de manière optimum. Cette formation vous apportera l'essentiel pour parler et comprendre l'anglais du tourisme.

Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme ou toute personne ayant un contact avec une clientèle étrangère dans le cadre d'activités liées au tourisme.

But

Perfectionner ses connaissances et sa pratique de la langue pour mieux servir la clientèle anglaise et américaine et communiquer avec aisance dans les situations d'accueil et de renseignements.

Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

Programme

★ **Notions de linguistiques**

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage selon l'activité professionnelle exercée

★ **Accueillir la clientèle**

- L'accueil en anglais au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Une bonne maîtrise de l'anglais est devenue indispensable dans le monde des Affaires. De nombreuses négociations commerciales, en l'absence de la maîtrise des langues de chacun des interlocuteurs respectifs, se déroulent en anglais. Cela nécessite une parfaite connaissance des techniques de négociation et de réunion en langue anglaise.

Public

Tout cadre, dirigeant, commercial, ou toute personne salariée utilisant l'anglais dans le cadre de son travail, quel que soit son niveau de langue (y compris débutant).

But

Etre opérationnel pour des missions d'accueil, de négociation, et apte à produire en anglais un message de qualité lors d'une réunion, ou d'une négociation avec des partenaires.

Objectifs

- Etre capable d'accueillir et de se présenter
- Etre en mesure de prendre la parole au cours d'une réunion ou lors d'une négociation
- Etre capable de rédiger des lettres de type professionnel
- Pouvoir résumer et synthétiser des informations dans son domaine en donnant son opinion
- Pouvoir comprendre des documentaires télévisés en rapport avec son domaine professionnel

Programme

★ **Les notions et fonctions en lien avec le domaine professionnel et les missions demandées**

- Se présenter, présenter son entreprise, accueillir des anglais
- Donner et recevoir des appels téléphoniques en langue anglaise
- Poser une réclamation, d'exposer un problème, de proposer une solution
- Exprimer un souhait, une opinion, faire des propositions, d'émettre des hypothèses, conseiller

★ **Réunion, entretien, exposé en langue anglaise : méthodes et pratiques**

- Conduire une réunion en langue anglaise
- Développer un exposé sur un sujet connu
- Prise de notes en langue anglaise, et restitution d'un message

★ **Entraînement à la négociation en langue anglaise**

- Lexique, expressions et mise en pratique par des jeux de rôles

★ **Amélioration de la compréhension écrite en langue professionnelle**

- Pouvoir lire du courrier, des articles en rapport avec son domaine d'activité

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Formation **TRAVAILLER DANS LE TOURISME AVEC LA CLIENTÈLE ANGLAISE**

Améliorer l'accueil de la clientèle anglaise, c'est à la fois mieux maîtriser la langue anglaise et mieux connaître ses us et coutumes pour répondre à ses attentes. Les anglais ont, comme chaque touriste étranger, des souhaits spécifiques et des modes de consommation qu'il s'agit de mieux connaître pour développer des offres et des produits en mesure d'augmenter leur satisfaction.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle anglaise.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients anglais et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle anglaise,
- Etre capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle anglaise.

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur l'Angleterre**

★ **Les us et coutumes**

- La vie au Royaume Uni
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des anglais**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes en voyage :**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Un bon niveau en anglais nécessite un approfondissement au-delà des fondamentaux. Cette formation vous apportera, à travers une bonne appréhension du système de la langue, une aisance et un confort supplémentaires pour vous exprimer en anglais.

Public

Toute personne possédant déjà les bases de la langue anglaise.

But

Le but de cette formation est d'accéder à une meilleure maîtrise de la syntaxe, de la prononciation et d'améliorer ses compétences langagières.

Objectifs

- Etre capable d'écrire dans la langue un message de qualité professionnel dans un bon niveau de langue écrite,
- Prendre conscience de la nécessité de perfectionner sa prononciation et, pour ce faire, acquérir des outils,
- Etre capable d'intervenir dans une conversation de manière structurée et argumentée.

Programme

- ★ **Syntaxe de l'anglais avec exercices d'application**
→ *Les points les plus délicats de la syntaxe anglaise*
- ★ **Perfectionnement en syntaxe**
→ *Atelier d'écriture*
- ★ **La prononciation et l'accentuation de l'anglais**
→ *Entraînement intensif*
- ★ **La phonétique articulatoire**
- ★ **Communication professionnelle en langue anglaise**
→ *Méthodes, techniques et pratiques intensives*
→ *Apprentissage des notions et fonctions selon les besoins du métier et de la fonction occupée dans l'entreprise*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

AMERICAIN

Formation **TRAVAILLER DANS LE TOURISME AVEC LA CLIENTÈLE AMÉRICAINE**

La clientèle américaine a des attentes et des besoins distincts de la clientèle anglaise : c'est un aspect trop souvent oublié. La fréquentation de la Normandie par les américains est en augmentation. C'est pourquoi, connaître leurs choix de consommation va vous permettre de mieux les servir et de les fidéliser, et de pouvoir développer des stratégies en ciblant cette clientèle.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle américaine.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients américains, et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle américaine,
- Etre capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle américaine.

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur les Etats-Unis**

★ **Les us et coutumes**

- La vie aux Etats-Unis
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des américains**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes en voyage :**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Formation Anglais/Américain LANGUE DU TOURISME

La clientèle anglaise est très importante en France, et le nombre de clients américains en Normandie est en progression. Les anglais pratiquent peu les autres langues, donc il vaut mieux maîtriser la leur pour pouvoir les servir de manière optimum. Cette formation vous apportera l'essentiel pour parler et comprendre l'anglais du tourisme.

+ Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme ou toute personne ayant un contact avec une clientèle étrangère dans le cadre d'activités liées au tourisme.

+ But

Perfectionner ses connaissances et sa pratique de la langue pour mieux servir la clientèle anglaise et américaine et communiquer avec aisance dans les situations d'accueil et de renseignements.

+ Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

+ Programme

★ Notions de linguistiques

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage en fonction de l'activité

★ Accueillir la clientèle

- L'accueil en anglais au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

+ Durée de la formation : A déterminer

+ Tarif : A déterminer

RUSSE

Les possibilités pour les russes de voyager à travers l'Europe occidentale s'accroissent et de nombreux groupes de russes visitent déjà notre capitale. En province, quelques groupes commencent à venir. Grâce à cette formation, vous serez en mesure de répondre aux attentes de cette clientèle et à terme vous déciderez peut être de développer votre établissement en ciblant cette nouvelle clientèle.

Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme, ou toute personne ayant un contact avec la clientèle étrangère russe dans le cadre d'activités liées au tourisme.

But

Acquérir les connaissances indispensables pour accueillir un public étranger, et communiquer en néerlandais dans les situations d'accueil et de renseignements.

Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

Programme

★ Notions de linguistiques

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage selon l'activité professionnelle

★ Accueillir la clientèle

- L'accueil en Russe au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation,
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

Durée de la formation : A déterminer

Tarif : A déterminer

Formation Russe LANGUE ET CULTURE : DÉCOUVERTE ET INITIATION

La Russie était l'invité principal de l'expo Langues 2007 : le Russe est la langue la plus parlée sur le continent, et figure parmi les priorités dans le rapport de la commission européenne sur le multilinguisme. La Russie représente un marché en pleine expansion : dans tous les domaines, les entreprises à la conquête de nouveaux marchés auront besoin de collaborateurs maîtrisant la langue russe.

Public

Toute personne souhaitant acquérir les bases de la langue et de la culture russe en vue d'un apprentissage.

But

Acquérir quelques notions de base sur l'histoire et sur le système politique, économique et social de la Russie, et s'initier à la langue russe.

Objectifs

- Maîtriser des éléments de la culture historique et politique de la Russie
- Maîtrise de l'alphabet russe et de quelques notions du système de la langue

Programme

★ **Eléments d'Histoire, de Civilisation et de Culture de la Russie**

★ **L'écriture**

★ **Initiation à la langue**

- Le système de la langue
- L'alphabet russe
- Découverte de quelques mots du vocabulaire de base
- Les déclinaisons en Russe
- *Présentation des différents cas*
- Quelques éléments de conjugaison

 **Durée de la formation** : 3 jours

→ 1 journée pour découvrir la Culture et la Civilisation russes, et deux jours pour s'initier au système de la langue russe.

 **Tarif** : A déterminer

Les entreprises à la conquête de nouveaux marchés ne peuvent négliger la Russie qui sera amenée à jouer un rôle de plus en plus important dans les échanges, à commencer, bien sûr, par l'approvisionnement en matière première. En outre, l'implantation de grandes banques en Russie a déjà commencé. Cette formation vous permettra d'avoir une vision globale de la société russe en abordant de nombreux domaines.

Public

Tout commercial, responsable Import/Export, chef d'entreprise, chargé de projet, salarié ayant, ou souhaitant, avoir des relations avec la Russie.

But

Acquérir une bonne connaissance économique, culturelle et civilisationnelle de la Russie pour devenir, avec l'appui d'une connaissance linguistique, opérationnel dans les échanges et le commerce avec la Russie.

Objectifs

- Maîtriser les éléments de culture et de civilisation de la Russie.
- Savoir ajuster efficacement son comportement et ses actions à la négociation et aux méthodes de travail en Russie.

Programme

★ **Contexte culturel et économique des Affaires en Russie**

- Repères historiques et organisation politique
- Eléments de géopolitique
- Perception de la France et des français par les Russes
- Eléments de synthèse sur la culture et la civilisation russes
- Compétence et prise de conscience interculturelle : remarques sur quelques mots de la langue des Affaires renvoyant à une réalité typiquement russe.

★ **Négocier et travailler avec les Russes, conduire des Affaires en Russie**

- La présence des entreprises françaises en Russie
- L'organisation et le cadre juridique des entreprises en Russie
- La culture et les habitudes dans le monde du travail russe.

 **Durée de la formation** : 3 jours

 **Tarif** : A déterminer

Formation **TRAVAILLER DANS LE TOURISME AVEC LA CLIENTÈLE RUSSE**

Les habitudes et les attentes des nouveaux touristes sont difficiles à cerner pour les professionnels. La formation que nous vous proposons ici vous permettra de comprendre les besoins exprimés par les touristes russes, et de les devancer.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle russe.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients russes et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle russe,
- Etre capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle russe.

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur la Russie**

★ **Les us et coutumes :**

- La vie en Russie
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des russes :**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes russes en voyage :**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

ALLEMAND

Même si la clientèle allemande, dans son ensemble, s'exprime volontiers en anglais, elle apprécie aussi d'être accueillie en langue allemande. Cela permet bien sûr de fidéliser les clients allemands plus aisément, mais aussi de pouvoir cibler cette clientèle, réputée avoir un bon pouvoir d'achat. Cette formation vous apportera ce qu'il faut savoir pour parler et comprendre l'allemand du tourisme.

Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme ou toute personne ayant un contact avec une clientèle étrangère dans le cadre d'activités liées au tourisme.

But

Perfectionner ses connaissances et sa pratique de la langue pour mieux servir la clientèle allemande et communiquer avec aisance dans les situations d'accueil et de renseignements.

Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

Programme :

★ **Notions de linguistiques**

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage en fonction de l'activité

★ **Accueillir la clientèle**

- L'accueil en allemand au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

Durée de la formation : A déterminer

Tarif : A déterminer

L'Allemagne demeure notre premier partenaire commercial. Même si les allemands maîtrisent certes bien la langue anglaise et s'expriment volontiers en anglais, ce qui constitue un recours toujours possibles et souvent utilisé lors des négociations. Mais, pouvoir traiter une affaire en allemand donne une autre dimension à la rencontre. Cette formation vous permettra d'acquérir les bases de l'allemand utilisé dans le monde des Affaires.

Public

Tout cadre, dirigeant, commercial, ou toute personne salariée utilisant l'allemand dans le cadre de son travail, quel que soit son niveau de langue (y compris débutant).

But

Etre opérationnel pour des missions d'accueil, de préparation de voyages d'Affaires, de négociation, et apte à produire en allemand un message de qualité lors d'une réunion, ou d'une négociation avec des partenaires.

Objectifs

- Etre capable d'accueillir et de se présenter,
- Etre en mesure de prendre la parole au cours d'une réunion ou lors d'une négociation,
- Etre capable de rédiger des lettres de type professionnel,
- Pouvoir résumer et synthétiser des informations dans son domaine en donnant son opinion,
- Pouvoir comprendre des documentaires télévisés en rapport avec son domaine professionnel.

Programme

- ★ **Les notions et fonctions en lien avec le domaine professionnel et les missions demandées**
 - Se présenter, présenter son entreprise, accueillir des collègues, recevoir des appels téléphoniques
 - Poser une réclamation, exposer un problème, proposer une solution
 - Rédiger une note de service, et modifier une commande
 - Exprimer un souhait, une opinion, faire des propositions, émettre des hypothèses, conseiller
- ★ **Réunion, entretien, exposé en langue anglaise : méthodes et pratiques**
 - Conduire une réunion en langue allemand
 - Développer un exposé sur un sujet connu
 - Prise de notes en langue étrangère, et restitution d'un message
- ★ **Entraînement à la négociation en langue allemande**
 - Lexique, expressions
 - Mise en pratique par des jeux de rôles
- ★ **Amélioration de la compréhension écrite en langue professionnelle**
 - Pouvoir lire du courrier, des articles, en rapport avec son domaine d'activité

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Formation **TRAVAILLER DANS LE TOURISME AVEC LA CLIENTÈLE ALLEMANDE**

Mieux connaître les habitudes des touristes allemands et leurs choix en terme de consommation permet de devancer leurs attentes. Cette formation est indispensable pour tout établissement ayant une proportion significative de sa clientèle d'origine allemande, ou souhaitant développer des produits ou des services en direction de celle-ci.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle allemande.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients allemands et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle allemande,
- Etre capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle allemande

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur l'Allemagne**

★ **Les us et coutumes :**

- La vie en Allemagne
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des allemands :**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes en voyage :**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Formation Allemand LINGUISTIQUE ET CONVERSATION

Pour être bien parlé, l'allemand nécessite pour celui qui en possède les fondamentaux des approfondissements ainsi qu'un entretien régulier. Une meilleure maîtrise de la syntaxe, plus d'aisance et de fluidité dans votre discours vont augmenter sensiblement votre capacité à vous faire comprendre en allemand.

Public

Toute personne possédant déjà les bases de la langue allemande.

But

Meilleure maîtrise de la syntaxe, de la prononciation et amélioration des compétences langagières.

Objectifs

- Etre capable d'écrire dans la langue un message de qualité professionnel dans un bon niveau de langue écrite,
- Prendre conscience de la nécessité de perfectionner sa prononciation et, pour ce faire, acquérir des outils,
- Etre capable d'intervenir dans une conversation de manière structurée et argumentée.

Programme

★ **Syntaxe de l'allemand avec exercices d'application**

→ *Les points les plus délicats de la syntaxe allemande : la déclinaison, l'usage des prépositions, le subjonctif, les particules verbales...*

★ **La prononciation de l'allemand**

★ **L'accentuation des mots allemands**

★ **La phonétique articulatoire**

★ **Communication professionnelle en langue allemande**

→ *Méthodes, techniques, et pratiques intensives : Apprentissage des notions et fonctions selon les besoins du métier, et la fonction occupée dans l'entreprise*

★ **Entraînement aux Ecrits professionnels en langue étrangère**

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

NÉERLANDAIS

Formation Néerlandais LANGUE DU TOURISME

La clientèle hollandaise privilégie le sud du pays, néanmoins elle séjourne aussi dans les régions de l'Ouest, visitant les grands sites touristiques (Mont-Saint-Michel). Elle est certes habituée à la pratique de l'anglais, mais pouvoir l'accueillir en néerlandais contribue à la fidéliser, et peut l'inciter à consommer davantage.

Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme, ou toute personne ayant un contact avec une clientèle étrangère dans le cadre d'activités liées au tourisme.

But

Acquérir les connaissances indispensables pour accueillir un public étranger, et communiquer en néerlandais dans les situations d'accueil et de renseignements.

Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

Programme

★ **Notions de linguistiques**

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage en fonction de l'activité

★ **Accueillir la clientèle**

- L'accueil en néerlandais au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Formation **TRAVAILLER DANS LE TOURISME AVEC LA CLIENTÈLE HOLLANDAISE**

La clientèle hollandaise est très présente dans la plupart des lieux de vacances. Attirer et fidéliser cette clientèle peut être indispensable au bon développement de votre établissement. Mais, pour le faire, encore faut-il comprendre leurs attentes, donc mieux cerner les désirs de cette clientèle afin de lui proposer des produits ou des formules adéquates.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle hollandaise.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients hollandais, et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle hollandaise,
- Être capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle hollandaise.

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur la Hollande**

★ **Les us et coutumes**

- La vie en Hollande
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des hollandais**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes en voyage**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

Formation Néerlandais DÉCOUVERTE ET INITIATION

Le néerlandais est une langue qui en dehors des pays bas est parlée en Belgique et en Afrique du Sud. Les hollandais utilisent avec aisance d'autres langues, en dehors de leurs frontières, pour communiquer, et notamment l'anglais et l'allemand. Toutefois, pouvoir s'adresser à un partenaire commercial ou à un touriste dans sa propre langue et avoir des notions sur sa culture constitue un atout certain pour un professionnel.

+ Public

Toute personne souhaitant acquérir les bases de la langue et de la culture néerlandaise en vue d'un apprentissage.

+ But

Acquérir quelques notions de base sur l'histoire et sur le système politique, économique et social de la Hollande, et s'initier à la langue hollandaise.

+ Objectifs

- Maîtriser quelques éléments civilisationnels sur les Pays-bas,
- Maîtriser les bases du système de la langue néerlandaise.

+ Programme

★ Cultures et mode de vie au Pays bas :

- Les institutions
- La population et ses valeurs
- La situation économique
- Repères historiques

★ Initiation à la langue :

→ L'origine de cette langue, et ses traits caractéristiques

- Le néerlandais, langue germanique
- L'apport des saxons
- Du français au néerlandais et du néerlandais au français : échanges et emprunts
- Les spécificités grammaticales : les diminutifs et les féminins

→ Le système de la langue

- La phonétique
- L'orthographe
- Le lexique
- La syntaxe

+ Durée de la formation : 3 jours

→ 1 jour pour découvrir la culture et la civilisation des Pays-Bas, 2 jours pour s'initier au néerlandais.

+ Tarif : A déterminer

Après une initiation au néerlandais et la maîtrise de quelques fondamentaux, cette formation permet d'acquérir une bonne maîtrise du système de la langue pour en dominer les principales difficultés. La place importante donnée à l'étude et à la pratique des notions et fonctions du langage permettra de progresser et d'être efficace dans vos prises de parole. L'étude des notions et fonctions en relation avec les missions que vous avez à remplir vous rendra opérationnel.

Public

Toute personne possédant déjà les bases du néerlandais.

But

Meilleure maîtrise de la syntaxe, de la prononciation et amélioration des compétences langagières en Néerlandais.

Objectifs

- Maîtriser les fonctions et notions essentielles du langage, et notamment dans certaines situations de la vie professionnelle,
- Pouvoir intervenir dans une discussion en présentant son opinion,
- Rédiger des courriers.

Programme

★ **Syntaxe de Néerlandais avec exercices d'application**

→ *Les points les plus délicats de la syntaxe néerlandaise*

★ **Perfectionnement en syntaxe**

→ *Atelier d'écriture*

★ **La prononciation du néerlandais**

★ **La phonétique articulatoire**

★ **Apprentissage des notions et fonctions**

→ *Selon les besoins du métier et de la fonction occupée dans l'entreprise*

★ **Communication professionnelle en langue néerlandaise**

→ *Méthodes, techniques et pratiques intensives*

→ *Entraînement intensif à la rédaction de courrier*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

ITALIEN

Formation Italien **LANGUE DU TOURISME**

Les italiens représentent une source intéressante de clients qu'il est important de savoir attirer. La fréquentation touristique par cette clientèle frontalière est en augmentation : les italiens viennent en nombre en haute saison, y compris jusque dans l'Ouest de la France, et notamment en Normandie. Cette formation vous apportera ce qu'il faut pour parler et comprendre l'italien du tourisme.

Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme, ou toute personne ayant un contact avec la clientèle étrangère italienne dans le cadre d'activités liées au tourisme.

But

Perfectionner ses connaissances et sa pratique de la langue pour mieux servir la clientèle italienne, et communiquer avec aisance dans les situations d'accueil et de renseignements.

Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

Programme

★ **Notions de linguistiques**

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage en fonction de l'activité

★ **Accueillir la clientèle**

- L'accueil en Italien au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation,
-
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

Formation

TRAVAILLER DANS LE TOURSIME AVEC LA CLIENTELE ITALIENNE

Les touristes italiens peuvent être nombreux à certains moments de la saison estivale sur les côtes normandes. Connaît-on suffisamment les attentes de cette clientèle pour être sûr de bien la servir et d'être capable de la fidéliser ? Cette formation vous permettra de mieux cerner les besoins des touristes italiens, et ainsi de devancer leurs attentes.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle italienne.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients italiens et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle italienne,
- Etre capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle italienne.

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur l'Italie**

★ **Les us et coutumes :**

- La vie en Italie
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des italiens :**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes italiens en voyage :**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Après avoir acquis les bases de l'italien, un apprentissage systématique des principales difficultés de la langue italienne et des notions et fonctions du langage vous apporteront une aisance pour vous exprimer en italien, et vous rendront opérationnel dans nombre de situations liées à l'exercice de votre profession.

Public

Toute personne possédant déjà les bases de la langue italienne.

But

Accéder à une meilleure maîtrise de la syntaxe, de la prononciation et à une amélioration des compétences langagières en Italien.

Objectifs

- Etre capable d'écrire dans la langue un message de qualité professionnel dans un bon niveau de langue écrite,
- Prendre conscience de la nécessité de perfectionner sa prononciation et, pour ce faire, acquérir des outils,
- Etre capable d'intervenir dans une conversation de manière structurée et argumentée.

Programme

★ **Syntaxe de l'italien avec exercices d'application**

→ *Les points les plus délicats de la syntaxe italienne*

★ **Perfectionnement en syntaxe**

→ *Atelier d'écriture*

★ **La prononciation de l'italien**

★ **La phonétique articulatoire**

★ **Apprentissage des notions et fonctions**

→ *Selon les besoins du métier et de la fonction occupée dans l'entreprise*

★ **Communication professionnelle en langue italienne**

→ *Méthodes, techniques et pratique intensive*

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

ESPAGNOL

L'espagnol est parlé dans de nombreux pays et sur plusieurs continents. La clientèle espagnole peut être inégale d'une région à l'autre. Mais, pouvoir accueillir la clientèle en langue espagnole va vous permettre de vous adresser à un public large et varié venant du monde entier. Cette formation vous permettra d'acquérir ce qu'il faut savoir de l'espagnol du tourisme.

Public

Personnel de l'hôtellerie ou de la restauration, professionnels des offices de tourisme, ou toute personne ayant un contact avec la clientèle étrangère russe dans le cadre d'activités liées au tourisme.

But

Acquérir les connaissances indispensables pour accueillir un public étranger, et communiquer en espagnol dans les situations d'accueil et de renseignements.

Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et faire face à des réclamations,
- Prendre des commandes, tout en expliquant et conseillant
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques.

Programme

★ **Notions de linguistiques**

- Les notions du langage en rapport avec l'activité
- Les fonctions du langage selon l'activité exercée

★ **Accueillir la clientèle**

- L'accueil en Espagnol au téléphone
→ *Savoir faire patienter, épeler un nom...*
- La gestion d'une situation d'accueil en face à face
- Prendre congé de la clientèle en utilisant les formules adéquates à la situation
-
- La description de services, tarifs et prestations
- Le traitement des plaintes
- Les situations d'urgence (santé, panne...)
- Mise en situation et jeux de rôle

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Un bon apprentissage du système de la langue va vous permettre de vous exprimer dans une langue de qualité, avec confort et aisance. En outre, l'apprentissage ciblé, en fonction des besoins, des notions, et fonctions va vous rendre totalement opérationnel dans certaines situations de la vie professionnelle.

Public

Toute personne possédant déjà les bases de l'espagnol.

But

Cette formation vous permettra de mieux maîtriser la syntaxe et la prononciation de l'espagnol et permet d'améliorer vos compétences langagières.

Objectifs

- Etre capable d'écrire dans la langue un message de qualité professionnelle dans un bon niveau de langue écrite,
- Prendre conscience de la nécessité de perfectionner sa prononciation et, pour ce faire, acquérir des outils,
- Etre capable d'intervenir dans une conversation de manière structurée et argumentée.

Programme

- ★ **Syntaxe de l'espagnol avec exercices d'application**
→ *Les points les plus délicats de la syntaxe espagnole*
- ★ **La prononciation et l'accentuation de l'espagnol**
→ *Entraînement intensif*
- ★ **La phonétique articulatoire**
- ★ **Perfectionnement en syntaxe**
→ *Atelier d'écriture*
- ★ **Communication professionnelle en langue espagnole**
→ *Méthodes, techniques et pratiques intensives :*
→ *Apprentissage des notions et fonctions selon les besoins du métier et de la fonction occupée dans l'entreprise*

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

ROUMAIN

D'après le CILT (Centre national britannique des langues), des milliers d'entreprises européennes perdent des marchés, passent à côté de contrats et d'opportunités commerciales en raison d'un manque de compétences linguistiques et interculturelles. C'est pourquoi, il vous sera indispensable, si vous souhaitez commercer ou vous implanter en Roumanie, d'être bien informé sur les habitudes des roumains.

Public

Tout commercial, responsable Import/Export, chef d'entreprise, salarié ayant, ou souhaitant, avoir des relations avec la Roumanie.

But

Acquérir une bonne connaissance économique, culturelle et civilisationnelle de la Roumanie pour devenir, avec l'appui d'une connaissance linguistique, opérationnel dans les échanges et le commerce avec la Roumanie.

Objectifs:

- Maîtriser les éléments de culture et de civilisation de la Roumanie.
- Savoir ajuster efficacement son comportement et ses actions à la négociation et aux méthodes de travail en Roumanie.

Programme

★ **Contexte culturel et économique des Affaires en Roumanie**

- Repères historiques et organisation politique
- Eléments de géopolitique
- Perception de la France et des français par les Roumains
- Eléments de synthèse sur la culture et la civilisation roumaine
- Compétence et prise de conscience interculturelle : remarques sur quelques mots

de la langue des affaires renvoyant à une réalité typiquement roumaine.

★ **Négocier et travailler avec les Roumains, conduire des Affaires en Roumanie**

- La présence des entreprises françaises en Roumanie
- L'organisation et le cadre juridique des entreprises en Roumanie
- La culture et les habitudes dans le monde du travail roumain.

 **Durée de la formation :** 3 jours

 **Tarif :** A déterminer

Formation Roumain LANGUE ET CULTURE : DÉCOUVERTE ET INITIATION

La Roumanie est entrée dans l'Europe au 1^{er} janvier 2007 : les échanges avec ce pays et les possibilités de commercer et d'établir des partenariats commerciaux ont donc augmenté, et progressent encore. La civilisation roumaine demeure cependant mal connue, et l'apprentissage de la langue est fortement recommandé pour réussir de bonnes négociations. Grâce à cette formation, vous aurez une vision globale de la Roumanie tant au niveau historique, politique que civilisationnel.

+ Public

Toute personne souhaitant acquérir les bases de la langue et de la culture roumaine en vue d'un apprentissage.

+ But

Le but de cette formation est de faire découvrir la culture roumaine ainsi que d'initier les stagiaires à la langue roumaine.

+ Objectifs

- Maîtriser des éléments de la culture historique et politique de la Roumanie,
- Maîtriser quelques éléments de base du système de la langue.

+ Programme

- ★ **Repères historiques**
- ★ **Organisation politique : les institutions**
- ★ **Eléments de synthèse sur la culture et la civilisation roumaine**
- ★ **Initiation à la langue roumaine : prononciation, lexique de base, éléments de syntaxe**
 - Les particularités de l'alphabet et de la prononciation roumaine
 - ✘ Les voyelles et consonnes,
 - ✘ Les groupes de lettres,
 - ✘ L'accent sur la dernière ou l'avant dernière syllabe
 - Conjugaison des groupes de verbes les plus courants : a fi, a avea, a vrea
 - Les 4 types de verbes selon la conjugaison
 - Les pronoms personnels
 - Les substantifs

+ Durée de la formation : 3 jours

→ 1 jour pour découvrir la culture et la civilisation de la Roumanie, 2 jours pour s'initier à la langue roumaine.

+ Tarif : A déterminer

Formation Roumain **LINGUISTIQUE ET CONVERSATION**

Cette formation vous apportera une consolidation de vos acquis sur le fonctionnement de la langue roumaine, et par son aspect pratique, grâce à un entraînement intensif à l'utilisation des notions et fonctions, vous aidera à parler avec aisance dans une langue appropriée. Vous vous sentirez plus apte à prendre la parole, notamment dans votre domaine d'activité et dans le cadre des missions que vous pouvez avoir à l'étranger.

Public

Toute personne possédant les bases de la langue roumaine.

But

Se perfectionner en roumain tant à l'écrit que à l'oral : meilleure maîtrise de la syntaxe, de la prononciation et amélioration des compétences langagières en Roumain.

Objectifs

- Maîtrise des principales notions et fonctions en roumain
- Présenter son opinion, prendre la parole
- Faire un exposé / un compte rendu sur un domaine professionnel en langue roumaine

Programme

★ **Entraînement à la prise de parole**

→ *Présentation orale de documents sonores*

★ **Révisions et approfondissements en grammaire et syntaxe**

★ **Correction phonétique et phonologique**

★ **Etudes et pratiques des notions et fonctions du langage**

→ *Selon les besoins du métier et selon la fonction occupée dans l'entreprise*

★ **Rédaction professionnelle, communication**

→ *Courriers et documents d'entreprises*

→ *Méthodes, techniques et pratiques intensives*

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

POLONAIS

Cette formation vous apportera des informations précises sur les institutions, le mode de vie en Pologne ainsi que sur le monde de l'entreprise. Quels sont les modes de management adoptés, comment sont organisées habituellement les réunions, les rencontres d'affaires en Pologne ? Comment négocie-t-on efficacement avec les polonais ? Telles sont les principales questions abordées lors de cette formation afin que vous réussissiez à faire de bonnes affaires avec votre partenaire polonais, ou que vous commenciez à prendre la mesure des changements nécessaires dans vos comportements pour votre implantation dans ce pays.

Public

Tout commercial, responsable import-export, chef d'entreprise, salarié ayant, ou souhaitant, avoir des relations avec la Pologne.

But

Acquérir une bonne connaissance économique, culturelle et civilisationnelle de la Pologne pour devenir, avec l'appui d'une connaissance linguistique, opérationnel dans les échanges et le commerce avec la Pologne.

Objectifs

- Maîtriser les éléments de culture et de civilisation de la Pologne.
- Savoir ajuster efficacement son comportement et ses actions à la négociation et aux méthodes de travail en Pologne.

Programme

★ **Contexte culturel et économique des Affaires en Pologne**

- Repères historiques et organisation politique
- Eléments de géopolitique
- Perception de la France et des français par les Polonais
- Eléments de synthèse sur la culture et la civilisation polonaise
- Compétence et prise de conscience interculturelle : remarques sur quelques mots

de la langue des affaires renvoyant à une réalité typiquement polonaise

★ **Négocier et travailler avec les Polonais, conduire des Affaires en Pologne**

- La présence des entreprises françaises en Pologne
- L'organisation et le cadre juridique des entreprises en Pologne
- La culture et les habitudes dans le monde du travail polonais

 **Durée de la formation** : 3 jours

 **Tarif** : A déterminer

Formation polonais LANGUE ET CULTURE : DÉCOUVERTE ET INITIATION

Cette formation sera utile à tous ceux qui souhaitent mettre en place des relations durables : elle vous permettra de maîtriser les principaux éléments de géopolitique, d'appréhender leurs us et coutumes, et par ailleurs de commencer l'apprentissage de la langue. Nul doute que, pouvoir échanger quelques mots avec votre partenaire polonais, s'avérera être un atout indispensable pour améliorer la relation, et que connaître les us et coutumes fera en sorte que vous soyez en mesure de mieux comprendre les attentes ou les préoccupations de votre interlocuteur.

Public

Toute personne souhaitant acquérir les bases de la langue et de la culture polonaise en vue d'un apprentissage.

But

Acquérir quelques notions de base sur l'histoire et sur le système politique, économique et social de la Pologne, et s'initier à la langue polonaise.

Objectifs

- Maîtriser des éléments de la culture historique et politique de la Pologne
- Maîtriser quelques éléments de base du système de la langue polonaise

Programme

★ **Connaître la Pologne**

- Histoire, religion et valeurs
- La famille, l'éducation et les traditions en Pologne aujourd'hui
- Organisation politique : les institutions
- La Pologne et l'Europe
- La situation économique
- Les repères historiques

★ **Initiation à la langue polonaise**

- L'alphabet
- La prononciation et l'accentuation
- Quelques mots du vocabulaire fondamental
- Aperçu des difficultés grammaticales
- La problématique du cas et du genre en polonais
- Syntaxe : questions simples, négation, affirmation, construction des propositions

Durée de la formation : 3 jours

→ 1 jour pour découvrir la culture et la civilisation polonaises, 2 jours pour s'initier à la langue polonaise.

Tarif : A déterminer

Formation polonais **LINGUISTIQUE ET CONVERSATION**

Après avoir maîtrisé quelques éléments de la langue polonaise, cette formation propose de poursuivre l'apprentissage du système de la langue et d'acquérir une certaine aisance dans la langue en mettant en pratique les principales notions et fonctions du langage qui vous seront les plus utiles.

Public

Toute personne possédant déjà les bases de la langue polonaise .

But

Cette formation vous permettra de mieux maîtriser la syntaxe et la prononciation du polonais et permet d'améliorer vos compétences langagières.

Objectifs

- Etre capable d'écrire dans la langue un message de qualité professionnelle dans un bon niveau de langue écrite,
- Prendre conscience de la nécessité de perfectionner sa prononciation et, pour ce faire, acquérir des outils,
- Etre capable d'intervenir dans une conversation de manière structurée et argumentée.

Programme

- ★ **Syntaxe du polonais avec exercices d'application**
→ *Les points les plus délicats de la syntaxe polonaise*
- ★ **La prononciation et l'accentuation du polonais**
→ *Entraînement intensif*
- ★ **La phonétique articulatoire**
- ★ **Perfectionnement en syntaxe**
→ *Atelier d'écriture*
- ★ **Communication professionnelle en langue polonaise**
→ *Méthodes, techniques et pratiques intensives*
→ *Apprentissage des notions et fonctions selon les besoins du métier et de la fonction occupée dans l'entreprise*

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

CHINOIS

Formation **TRAVAILLER DANS LE TOURISME AVEC LA CLIENTÈLE CHINOISE**

La clientèle chinoise est culturellement plus éloignée de nous. Il faut donc pour les accueillir convenablement et les comprendre dans leur comportement tenir compte de ce décalage culturel, en apprenant quelques unes de leurs us et coutumes.

Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle chinoise.

But

Savoir différencier et connaître les spécificités des clients chinois et ainsi adapter son comportement.

Objectifs

- Connaître la clientèle chinoise,
- Etre capable de répondre à ses besoins et attentes,
- Adapter ses produits et services à la clientèle chinoise.

Programme

★ **Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- L'ethnocentrisme
- Les préjugés
- Les stéréotypes

★ **Données historiques et géographiques sur la Chine**

★ **Les us et coutumes**

- La vie en Chine
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ **Les attentes des chinois**

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ **Le comportement des touristes en voyage**

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

Formation Chinois LANGUE ET CULTURE : DÉCOUVERTE ET INITIATION

La Chine est devenu un pays incontournable sur la scène mondiale, et dans le monde des affaires : son poids démographique, sa croissance économique, la conquête de nouveaux marchés par les entreprises françaises et européennes, les implantations et délocalisations des entreprises vers ce pays incitent peu à peu tous ceux qui doivent s'adapter à la nouvelle donne, à acquérir des compétences en langue et civilisation chinoises.

Public

Toute personne souhaitant, dans le cadre professionnel, découvrir la langue et la culture chinoise.

But

Cette formation a pour but de s'initier à la langue (mandarin) et à la culture chinoise.

Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux de la culture asiatique,
- Etre capable de se placer, historiquement et culturellement, à la place des chinois,
- Acquérir la connaissance de caractères chinois simplifiés, et en maîtriser la transcription phonétique,
- Maîtriser quelques mots concrets et basiques de la vie quotidienne.

Programme

★ **Culture et civilisation chinoise**

- Eléments de géopolitique
- Religion et philosophie en Chine
- La vie quotidienne en chine (Organisation sociale, niveau de vie...)
- Le code de politesse chinois
- Tempéraments et mentalités

★ **Aperçu de la prononciation du chinois et le système grammatical**

→ *Le verbe d'état, la place de l'adverbe, la phrase interrogative, la particule de détermination, le complément d'appréciation, le changement d'état, la préposition...*

Durée de la formation: 3 jours

→ 1 journée de formation pour découvrir la Culture et la Civilisation chinoise, et 2 jours pour l'initiation au système linguistique chinois.

Tarif : A déterminer

Formation Chinois LINGUISTIQUE ET CONVERSATION

Le chinois est la langue la plus difficile à maîtriser : la calligraphie, la prononciation à quatre tons, un vocabulaire dont les racines sont éloignées des racines occidentales sont autant d'obstacles qui, une fois surmontés, doivent être encore travaillés. Cette formation, au-delà des bases que vous maîtrisez déjà, vous apportera une meilleure compréhension du système de la langue, et donc plus d'aisance à l'oral comme à l'écrit. Une étude et une pratique ciblée des notions et fonctions du langage amélioreront vos automatismes, et vous aideront à vous exprimer dans une langue appropriée.

Public

Toute personne possédant déjà les fondamentaux de la langue chinoise.

But

Se perfectionner en chinois jusqu'à ressentir une certaine aisance tant à l'oral qu'à l'écrit.

Objectifs

- Rédiger du courrier en chinois,
- Pouvoir intervenir de manière appropriée dans une discussion,
- Etre en mesure de répondre au téléphone en langue chinoise,
- Etre capable d'écrire dans la langue un message de qualité professionnelle dans un bon niveau de langue écrite.

Programme

★ **Atelier d'écriture**

- Entraînement intensif à la rédaction de courrier
- Rédaction de documents d'entreprise

★ **Prendre la parole en chinois**

- Argumenter, convaincre son auditoire
- La politesse en chinois

★ **Syntaxe du russe avec exercices d'application**

→ *Les points les plus délicats de la syntaxe en Chinoise*

★ **La prononciation et l'accentuation du chinois**

→ *Entraînement intensif*

★ **Communication professionnelle en langue chinoise**

- Méthodes, techniques et pratique intensive
- Apprentissage des notions et fonctions selon les besoins du métier et de la fonction occupée dans l'entreprise

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

FRANÇAIS

Formation **MAÎTRISE DU FRANÇAIS PROFESSIONNEL : ORAL ET ÉCRIT**

Se perfectionner à l'oral et à l'écrit permettra aux employés de mieux communiquer et de pouvoir ainsi accéder, à terme, à de nouvelles responsabilités. S'exprimer avec précision et clarté est gage d'efficacité : cela permet d'éviter les erreurs et maladresses dans la formulation qui sont préjudiciables aussi bien à la bonne marche d'une équipe qu'à l'image de l'établissement dans ses rapports avec sa clientèle, ou bien encore dans les relations que l'établissement entretiendra avec d'autres professionnels.

Public

Cette formation s'adresse à des français et à des étrangers qui ont déjà un bon niveau de langue.

But

Cette formation vous permettra de vous perfectionner pour travailler sur différents supports et améliorer, en milieu professionnel, vos tournures de phrases tant à l'écrit qu'à l'oral.

Objectifs

- Être capable de bien travailler sur les documents internes de l'entreprise,
- Acquérir une parfaite maîtrise du vocabulaire professionnel spécifique au métier,
- Maîtriser des tournures de phrases à l'oral,
- Tenir une conversation fluide en utilisant des termes précis y compris en improvisant.

Programme

★ **Syntaxe du français**

- Utilisation des temps et concordance des temps à l'oral et à l'écrit
- Usage oral du subjonctif

★ **Travail sur le vocabulaire y compris du domaine de spécialité**

- Utiliser les mots justes
- Synonymes/ antonymes
- Niveaux et registres de langue

★ **L'art du discours**

- La disposition des mots dans une phrase et les enchaînements
- Apprentissage et mise en pratique des tournures de phrases

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

***Formation Français* LANGUE ET CONVERSATION**

Cette formation vous apportera une bonne maîtrise du système de la langue, et donc plus d'aisance et de confiance à l'écrit et à l'oral. En outre, une pratique intensive des notions et fonctions du langage améliorera vos automatismes, et permettra de vous exprimer dans une langue plus idiomatique.

Public

Etrangers de toute nationalité qui souhaitent améliorer leur Français.

But

Cette formation a pour but de perfectionner votre maîtrise de la langue française.

Objectifs

- S'exprimer dans un français correct d'un point de vue phonétique et phonologique,
- S'exprimer dans un français syntaxiquement correct,
- Améliorer sa compréhension de la langue orale et écrite,
- Maîtriser les principales notions et fonctions du langage.

Programme

★ **Syntaxe du français**

- L'emploi des temps et des modes
- L'usage des prépositions
- Les conjonctions de subordination
- Les subordonnées relatives...

★ **Corrections phonétiques**

→ *Pratique des sons les plus difficiles du français*

★ **Notions et fonctions du langage**

★ **L'apprentissage systématique du vocabulaire**

 **Durée de la formation :** A déterminer

 **Tarif :** A déterminer

Cette formation de français pour étrangers est centrée sur l'apprentissage de la langue française des affaires et du monde l'entreprise. Une bonne connaissance de la langue des affaires et du monde de l'entreprise va compléter la maîtrise que vous avez de la langue française courante, et peut permettre à tout salarié d'origine étrangère de viser une promotion professionnelle.

Public

Toute personne étrangère souhaitant apprendre le français en tant que langues des affaires ou étant amenée à commercer avec des Français.

But

Connaître les grands principes du français en tant que Langues des Affaires , et savoir les appliquer à son activité.

Objectifs

- Maîtriser le vocabulaire de la vie professionnelle : activité, organisation de son travail...
- Maîtriser le vocabulaire de la vente et de la négociation,
- Etre en mesure de présenter ses compétences et ses expériences professionnelles,
- Tenir un discours sur ses relations de travail et ses collaborateurs,
- Etre capable de parler des projets en cours ou à réaliser dans son activité, dans son entreprise.

Programme

- ★ **Apprentissage thématique de la langue des Affaires**
- ★ **Termes en lien avec des domaines professionnels**
→ *Ex : négociation, vente, achat...*
- ★ **Apprentissage de phrases types d'un domaine ou de plusieurs domaines professionnels**
- ★ **Conversation professionnelle**
- ★ **Mise en pratique, exercices de prise de parole en public**

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

Formation Français LANGUE DU TOURISME

Centrée sur la langue du tourisme, cette formation sera utile aux personnes étrangères travaillant dans ce secteur. Elle vous permettra d'acquérir du vocabulaire dans votre domaine de spécialité, et de travailler certains automatismes pour l'accueil de la clientèle.

+ Public

Toute personne étrangère étant amenée à accueillir la clientèle française.

+ But

Cette formation a pour but une meilleure maîtrise de la langue du tourisme et des loisirs.

+ Objectifs

- Accueillir la clientèle, prendre et confirmer des réservations, y compris par téléphone,
- Présenter des factures et réagir face à des réclamations,
- Renseigner la clientèle sur les distractions, loisirs et circuits touristiques,
- Prendre des commandes, tout en expliquant, et en conseillant les plats / produits proposés.

+ Programme

★ Introduction

★ La France touristique

- Présentation des grandes régions touristiques françaises
- Présentation des activités principales liées au tourisme

★ Perfectionner les automatismes :

Maîtriser le traitement...

- Des commandes
- Des réservations
- Des réclamations

★ Les formules adéquates à la situation pour prendre congé

★ Travail sur les formules de politesse en français

★ La connaissance et la maîtrise du lexique du domaine d'activité

→ *Le français de l'hôtellerie, de la restauration, des loisirs...*

+ Durée de la formation : A déterminer

+ Tarif : A déterminer

Cette formation vous apportera la maîtrise des débats politiques, économiques et sociaux actuels en France, et un degré supplémentaire d'autonomie et de confort dans la langue pour lire la presse et présenter une opinion sur des sujets d'actualité.

Public

Cadres et salariés étrangers ayant déjà un niveau de langue avancé, souhaitant affiner ses connaissances de la France et les français, et avoir un aperçu synthétique des grands débats et discussions politiques, économiques, et sociaux, en France.

But

Acquérir à la fois des connaissances historiques et actuelles sur la France et les français et pratiquer la langue sur ces sujets.

Objectifs

- Maîtriser les enjeux des grands débats actuels en France,
- Etre en mesure de comprendre les réactions et les difficultés d'adaptation des français au changement, à travers leur « tempérament » et leur « caractère national »,
- Etre capable de tenir discussion et débat, donc d'argumenter, et de convaincre sur les grands problèmes actuels, de présenter et de rapporter une opinion lue ou entendue.

Programme

★ **Les notions de tempérament et de caractère national**

→ *Le regard des français sur eux-mêmes*

→ *La perception des français à l'étranger en lien avec les évolutions du monde actuel*

★ **Présentation des grands problèmes actuels**

→ *Les problèmes des sociétés occidentales et européennes à travers le prisme du débat français*

→ *Mise en pratique à travers débats fictifs, jeux de rôle*

★ **Lecture et analyse d'articles de la presse française**

 **Durée de la formation** : A déterminer

 **Tarif** : A déterminer

LES INTERVENANTS

- Tous nos formateurs sont diplômés des universités et possèdent un *certificat de formateur*. Ils ont une expérience significative de l'enseignement et de la formation pour adultes auprès de public d'origine sociale et culturelle variée.
- En langues, la grande majorité de nos formateurs sont *natifs*, et donc biculturels.
- Chaque formateur intervient dans son champ de compétences et dans ses domaines de spécialité, exclusivement, et conformément à la *charte éthique SICFOR*.
- L'ingénierie pour adultes (Conception de la formation) et l'animation des formations se déroulent sous la responsabilité d'un Formateur Consultant (Certificat de formateur de l'Ecole Doctorale de Sciences Humaines et Sociales de l'Université de Nancy).

LA PÉDAGOGIE

- L'importance du *face à face*, donc de la rencontre entre des stagiaires et un formateur, est essentielle car, au-delà de sa capacité à animer une formation, chaque formateur est sélectionné en fonction de son parcours propre et de ce qu'il peut apporter sur *le plan humain* à celui qui est formé.
- Le formateur spécialiste de la formation pour adultes, dans un souci constant d'optimisation du processus d'apprentissage des compétences, a recours à des *méthodes modernes*, et à l'utilisation raisonnée des nouvelles technologies.
- Les formations proposées sont accessibles à différents niveaux, et comportent toujours un socle théorique solide et des phases régulières de mise en pratique des outils.
- Théorie, mises en situation, études de cas, et jeux de rôle alternent, contribuant ainsi à rendre les *formations vivantes, concrètes, et interactives*.
- Le souci constant du formateur est de faire découvrir de nouveaux domaines utiles à l'exercice d'un métier, et de faire en sorte que les stagiaires puissent mettre en pratique des outils pour qu'ils se les approprient. Différents domaines du savoir sont ainsi rendus *opérationnels pour l'amélioration de l'exercice d'une profession*, l'augmentation de la rentabilité de l'entreprise, l'évolution d'une carrière, ainsi qu'une meilleure employabilité du salarié.
- Des *évaluations et des bilans* ont lieu en début de formation, si nécessaire, parfois pendant la formation, et en tout cas, toujours en fin de formation pour vérifier la bonne assimilation et la bonne maîtrise des outils.
- Un *suivi individualisé* sous forme de coaching peut être proposé à la fin de chaque formation.