

# FORMATION EN ITALIEN

Pour les professionnels de l'hôtellerie - restauration



## Objectifs

Développer les compétences du stagiaire à communiquer en italien, à l'oral et à l'écrit, dans le domaine de l'hôtellerie et la restauration :

- ✓ Travail sur les besoins concrets du stagiaire (pour une mise en application rapide)
- ✓ Acquisition du vocabulaire professionnel spécifique à l'hôtellerie - restauration
- ✓ Renforcement des connaissances grammaticales et de leur emploi dans la conversation courante
- ✓ Développement des automatismes et spontanéité à partir de jeux de rôles et de mises en situation

## Contenu de la formation

### Phase diagnostique

- ✓ Entretien individuel (en français) afin de présenter les modalités de la formation et cibler les besoins
- ✓ Évaluation diagnostique afin de cibler le niveau du stagiaire
- ✓ Élaboration d'un **programme de stage personnalisé** avec évaluation (grille CECRL de A1 à C2 et objectifs)

### Phase formation

Programme de stage personnalisé : 48 cours de 25 mn (et 20 heures de travail personnel)

→ *Les horaires et le rythme sont déterminés en fonction des disponibilités du stagiaire (cours de 25 à 50 mn, de 8h à 20h, à raison de 1 à 5 fois par semaine)*

Dès le début de la formation, travail sur les besoins professionnels en s'appuyant sur différents supports (manuels, articles, sites web, documents professionnels...) et permettant de travailler les différentes situations utiles au stagiaire.

#### Exemples :

- ✓ Accueil du public, salutations et présentations
- ✓ Présentation de l'établissement, prestations, services, menus...
- ✓ Appels téléphoniques (prise de rendez-vous, donner des informations, prendre une réservation, demande des renseignements, passer une commande...)
- ✓ Développement des automatismes avec les chiffres, les quantités, les devises...

#### Pour des niveaux faibles :

- ✓ Formules de politesse et salutations
- ✓ Vocabulaire de base pour percevoir les demandes du client
- ✓ Comment faire face à des situations concrètes (les réponses aux différentes situations rencontrées)

→ *L'objectif est de permettre au salarié de faire face à la demande du client : soit en comprenant la question ou la difficulté rencontrée, soit en renvoyant vers un interlocuteur approprié.*

→ *Évaluation à mi-stage pour les formations supérieures à 30h*

### Phase bilan de stage

*Bilan de stage avec évaluation finale*

### Phase certification (facultative)

*Possibilité d'une préparation à la certification*

La certification est obligatoire uniquement dans le cadre du CPF. Nous vous proposons des tests dans de nombreuses langues.

→ *TOEIC, BULATS, BrightLanguage, DCL...*

## Public visé

Gestionnaires et salariés d'hôtels, restaurants, gîtes, tourisme vert, campings...

## Niveau requis

De débutant à avancé

## Durée de formation

De 20h à 60h  
(à déterminer avec le stagiaire)

## Date et lieux

Formations à distance par téléphone. Les cours sont suivis à partir du domicile ou de l'entreprise, pendant ou hors temps de travail

## Le CPF

*Compte personnel de Formation*

Pour connaître vos droits et les formations éligibles au CPF, consultez votre nombre d'heures de formation sur le site :

[www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)



Campus de l'Artisanat et des Métiers  
Rue du Tertre de la Motte  
22440 PLOUFRAGAN

02 96 690 590  
[www.izidia.com](http://www.izidia.com)  
contact@izidia.com