



Anglais pour contrôleur

1/ Accueillir et informer un client anglophone

Accueillir en face à face

- Vocabulaire des expressions de politesse et salutations
- Parler de soi et son travail

Informer

- Parler de la météo
- Informer sur les horaires
- Comprendre la demande du client

Les équipements des remontées mécaniques

- Vocabulaire des infrastructures et des équipements des remontées mécaniques
- Savoir orienter et guider un client sur les pistes et vers les infrastructures

2/ Intervenir auprès d'un client anglophone

Se présenter et contrôler

- Savoir se présenter et présenter son intervention
- Maîtrise des étapes du contrôle
- Établir un bilan de la situation

Conseiller

- Vocabulaire des différents produits (ski pass)
- Savoir donner des conseils

Réprimander

- Vocabulaire de politesse
- Maîtrise de la négation et l'interdiction
- Donner des ordres et consignes
- Faire face aux litiges

Compenser un manque de compréhension

- Maîtrise de l'interrogation en cas de mauvaise compréhension, mauvaise écoute
- Maîtrise du vocabulaire de compensation