



Anglais pour agent d'exploitation

1/ Accueillir et informer un client anglophone

Accueillir en face à face

- Vocabulaire des expressions de politesse et salutations

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/ Prévention et sécurité

Prévention

- Vocabulaire du matériel du skieur et du corps humain
- Maîtrise des verbes de la gestuelle du skieur
- Savoir donner des consignes simples

Sécurité sur la structure

- Vocabulaire des expressions courantes de sécurité
- Maîtrise des expressions de sécurités sur la structure
- Savoir donner des consignes simples et dans l'urgence

Rassurer et guider

- Vocabulaire pour l'intervention des secours
- Comprendre la demande du client
- Savoir guider et rassurer le client pour un secours

Compenser un manque de compréhension

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