



## Programme type

# Anglais pour hôtesse de caisse

### **1/ Accueillir et informer un client anglophone**

Accueillir en face à face

- Vocabulaire des expressions de politesse et salutations.
- Épeler des mots et comprendre.
- Maîtriser la prise de note
- Maîtriser les différentes étapes de l'accueil (accueil, présentation, faire patienter, salutations)

Remplir un formulaire

- Poser des questions sur l'identité / Comprendre un interlocuteur
- Remplir un formulaire

Les équipements de la société

- Vocabulaire des infrastructures et des équipements des remontées
- Orienter et guider un client dans la station et vers les infrastructures

Informers

- Parler de la météo

### **2/ Vendre des forfaits et assurances à un client anglophone**

Présenter un panel des produits de la société

- Vocabulaire des produits proposés (skipass saison, 6 jours, groupes, piétons...)
- Présenter les produits et leur durée
- Comprendre la demande du client
- Interroger pour cibler la demande
- Décliner les avantages d'un produit
- Orienter le client vers un produit adapté

Présenter les prix et les moyens de paiement

- Les chiffres
- Les différents moyens de paiement

Présenter les assurances

- Vocabulaire du produit proposé
- Maîtrise de l'hypothèse
- Présenter un produit, ses avantages

Faire face à un litige, à un client mécontent

- Parler au passé et relater un événement
- Vocabulaire des activités sportives et des loisirs de montagne
- Comprendre une réclamation
- S'excuser, se justifier et proposer une solution, une réparation

Compenser un manque de compréhension

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

### **3/ Maîtrise des outils de communication**

Conversation téléphonique

- Vocabulaire de la réception téléphonique
- Maîtrise des formules de base de la conversation téléphonique
- Savoir gérer un appel

Prendre un message

- Savoir identifier l'interlocuteur
- Comprendre les éléments clés du message
- Restituer le message à l'écrit

Répondre à un courrier

- Maîtrise de la présentation d'un courrier type, d'un message électronique
- Cibler la demande du courrier / Répondre à un courrier