



PROGRAMME DETAILLE – LOT 1

L'anglais des fonctions d'accueil



Modalité : Cours collectifs à distance

Durée : 14h

Niveau prérequis* : Intermédiaire

* Cette formation peut être adaptée à un niveau élémentaire

Objectifs principaux

- ✓ Elargir le lexique pour les fonctions d'accueil
- ✓ Améliorer l'expression et la compréhension orale dans un contexte professionnel
- ✓ Consolider, enrichir et mettre en pratique les structures grammaticales
- ✓ Développer la spontanéité et la fluidité d'expression pour être plus à l'aise pour accueillir des visiteurs internationaux

Mise en œuvre pédagogique

La mise en pratique des connaissances s'architecturera autour de jeux de rôles, de documents authentiques (vidéos/audios) et de mises en situation empruntées à la réalité professionnelle des apprenants.

Chaque session inclut deux phases essentielles :

1. La **phase d'apprentissage** pour la présentation des nouvelles connaissances par le biais de supports pédagogiques pertinents et diversifiés
2. La **phase de transfert** de connaissances par des prises de parole guidées puis par la communication spontanée dans des contextes professionnels ciblés

Cette approche vivante et dynamique permettra l'utilisation « in situ » des structures fondamentales et la mémorisation du lexique présenté.

Les participants reçoivent un retour personnalisé en temps réel et un bilan formalisé est mené à mi et fin parcours.

Contexte 1	Lexique	Structures
Se présenter (1h)	Se présenter, présenter quelqu'un, poser et répondre à des questions, faire patienter un visiteur.	<ul style="list-style-type: none">• Le verbe être• Présent simple
Contexte 2	Lexique	Structures
Accueillir des visiteurs (1h)	Nouer et entretenir le contact avec un interlocuteur, indiquer l'heure d'un rendez-vous, expliquer les routines.	<ul style="list-style-type: none">• L'heure• Adverbes de fréquence
Contexte 3	Lexique	Structures
Donner des renseignements (1h)	Donner des consignes de sécurité et des instructions de façon détaillée.	<ul style="list-style-type: none">• L'impératif• Pronoms interrogatifs
Contexte 4	Lexique	Structures
Informier et orienter des visiteurs (1h)	Comprendre une demande et répondre aux questions, expliquer le plan d'accès.	<ul style="list-style-type: none">• Le regret « I'm afraid, unfortunately »• Les directions « straight ahead, next to, right this way »



Contexte 5	Lexique	Structures
Traiter les appels téléphoniques (1h)	Faire et répondre à un appel, prendre un message, transférer un appel.	<ul style="list-style-type: none">• Modaux « can, may, could »• Formules de politesse
Contexte 6	Lexique	Structures
Organiser des réunions (1h)	Prendre, modifier et annuler des rendez-vous, donner son accord et désaccord.	<ul style="list-style-type: none">• Présent progressif• Dates, chiffres
Contexte 7	Lexique	Structures
Traiter des mails (1h)	Lire un document type, rédiger et comprendre des courriels professionnels.	<ul style="list-style-type: none">• Passé simple• Phrases types des courriels
Evaluation de mi-parcours Echange formel pour rappeler les points de progression, les éléments à approfondir et prendre en compte d'éventuels souhaits du stagiaire à cette étape.		
Contexte 8	Lexique	Structures
Donner des instructions (1h)	Indiquer les démarches nécessaires, donner des explications claires et précises.	<ul style="list-style-type: none">• Present perfect• « For, since, during »
Contexte 9	Lexique	Structures
Accompagner et rassurer (1h)	Identifier des besoins d'un interlocuteur, répondre aux questions sensibles.	<ul style="list-style-type: none">• Les noms comptables et non comptables• « How much, how many, how long »
Contexte 10	Lexique	Structures
Assister à une réunion (1h)	Développer sa compréhension et prendre des notes.	<ul style="list-style-type: none">• Comparatifs et superlatifs• Les mots de liaison
Contexte 11	Lexique	Structures
L'interculturel (1h)	Communiquer avec des interlocuteurs internationaux, tenir compte des différences culturelles.	<ul style="list-style-type: none">• Les conditionnels• « Phrasal verbs » I
Contexte 12	Lexique	Structures
Le « small talk » (1h)	Communiquer de façon naturelle et avec une expression nuancée, échanger des informations sur des sujets variés de la vie courante	<ul style="list-style-type: none">• Les temps du futur• « Phrasal verbs » II
Contexte 13	Lexique	Structures
Les échanges professionnels (1h)	Expliquer son activité professionnelle, dialoguer de façon spontanée.	<ul style="list-style-type: none">• Révision du lexique et des structures des modules précédents
Contexte 14	Lexique	Structures
Simulation pratique fondée sur le contexte professionnel des apprenants (1h)	Démontrer sa capacité à utiliser les différents éléments acquis.	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser le lexique et les structures des modules précédents.