



Points forts : transformer les différences culturelles en atout qui vous permettront d'offrir une expérience client, adaptée et de qualité à une clientèle internationale.

Objectifs

- ▶ Être capable d'accueillir et accompagner une clientèle internationale
- ▶ Maîtriser les techniques de communication dans un contexte interculturel
- ▶ Être capable d'adapter son service et sa posture aux attentes d'une clientèle étrangère

Programme

Selon vos objectifs, la formation pourra porter sur les thématiques suivantes :

- ▶ Identifier le vocabulaire et expressions spécifiques à l'accueil de clientèle étrangère
- ▶ Prendre des réservations
- ▶ Donner des informations touristiques

Démarche pédagogique

Travail sur documents authentiques liés au monde professionnel. Travail lié directement aux outils linguistiques nécessaires à l'environnement professionnel quotidien du stagiaire.

Mises en situations réelles (jeux de rôles, présentations, discussions), feedback personnalisé pour corriger et améliorer la communication en continu.

Formateur : Intervenants en anglais, allemand, espagnol, italien, Français Langue Etrangère (FLE), portugais

Formateur expérimenté, sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Prérequis

Niveau linguistique A1 minimum

Modalités d'évaluation

Chaque participant complète un test de positionnement en amont et reçoit une attestation des acquis en fin de formation
Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques.

Pour valider vos compétences, possibilité de passer la certification CLOE



La certification CLOE certifie les formations en anglais ([RS7667](#)), allemand ([RS7669](#)), espagnol ([RS7668](#)), italien ([RS7670](#)), français langue étrangère (FLE) ([RS7671](#)), portugais ([RS7412](#))

CLOE (compétences en langue écrite et orale) évalue la compétence écrite et la compétence orale en deux parties distinctes : une partie écrite (test adaptatif) d'une heure sur ordinateur, suivie d'un entretien avec un évaluateur. **Tarif : 100 € HT**

Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.

Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : referenthandicap@ifa-rouen.fr



Contact et Inscription

Nadège BILE 02.35.59.44.06 - nadege.bile@ceppic.fr

Offrir un service international (en anglais, allemand, espagnol, italien, FLE, portugais)

Eligible 

Durée : 16h **Format** : Présentiel/distanciel **Tarif** : 1 460 € HT (certification incluse)

Réf : L0219 - v09/26

Indicateurs clés

368 personnes formées en Langues 2025

90 % Taux de satisfaction à chaud 2025

Dates de session

Mises à jour le 24/09/2026

Isneauville / Dieppe / Elbeuf : A la carte, nous consulter



Contact et Inscription

Nadège BILE 02.35.59.44.06 - nadege.bile@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise



CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr