

¿POR QUÉ ESTE CURSO?

El francés es la segunda lengua en las relaciones internacionales y es el quinto idioma más hablado del mundo. Según los últimos datos publicados por el INE (2T 2021), el gasto de los turistas franceses en Canarias ascendía a más de 37 millones de euros representando el 13,37% del gasto turístico en las islas, sólo por detrás de Alemania. Si sumamos el gasto realizado por belgas y suizos, que también se comunican en francés, el resultado es que 1 de cada 4 euros de gasto turístico se corresponde con el idioma francés.

Con esta formación se consiguen dos objetivos fundamentales: mejorar la rentabilidad del negocio gracias a una mejor comunicación con los clientes y atraer y retener al talento. La formación constituye un elemento clave en la motivación de los empleados.

AL FINALIZAR EL CURSO CONSEGUIRÁS:

- Comunicarte oralmente con uno o varios interlocutores en francés estándar expresando e interpretando con fluidez mensajes medianamente complejos en distintas situaciones formales e informales propias de los servicios turísticos. Concretamente serás capaz de mantener una conversación fluida en francés con los clientes para informarles de los servicios del hotel, y ofrecerles la información turística de la zona adaptándola a sus gustos y necesidades.
- Comprender las solicitudes de los clientes para prestar un servicio adecuado y fidelizarles.

DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

Nos adaptamos a tu presupuesto y necesidades. Un servicio flexible, que analiza las necesidades formativas de tu empresa, diseña el programa a medida, con una metodología y contenidos adecuados para asegurar el máximo aprovechamiento. Al finalizar la formación se realiza una evaluación de la misma y una propuesta de mejora continua.

Ayudamos a tu empresa a gestionar la bonificación de este curso con la FUNDAE.

SU PROFESORA

ISABELLE EBENER es de nacionalidad suiza, su lengua materna es el francés. Se ha especializado en la formación del francés para las empresas. Ha enseñado francés durante muchos años en escuelas privadas, internacionales, para empresas multinacionales (Nespresso, Grupo Mutual de Seguros, Nestlé) y también en instituciones públicas en Suiza. Apasionada por su profesión, desea seguir transmitiendo el placer de aprender con buen humor. Su lema: Estudiar un idioma es construirse y elegir la libertad.

METODOLOGÍA

En *l'Alliance Française* contamos con profesores altamente cualificados y tenemos más de 35 años de experiencia en la formación del francés lo que nos sitúa como líderes del mercado. Desarrollamos metodologías innovadoras de aprendizaje que permiten interiorizar los conocimientos impartidos con una aplicación eminentemente práctica, atendiendo a las demandas actuales del mercado laboral.

MATERIAL PEDAGOGICO

Expresiones de correspondencia del hotel / Tablas de conjugación / Glosario de hoteles / Glosario de restaurantes / Glosario de vinos / un libro del francés profesional.

Francés: 1 de cada 4€ de gasto turístico en Canarias



MÓDULOS

Atención telefónica

Información, gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

Atención al huésped: servicio de habitaciones, dudas sobre horarios de los servicios, reservas, notificación de incidencias relacionadas con el mantenimiento...

Atención vía Internet/ Email

Confirmar, modificar, cancelar o rechazar una reserva.

Comprender los comentarios de los clientes a la hora de realizar la reserva y contestar de manera formal por escrito.

Tratamiento de quejas y reclamaciones. Redactar una carta formal de disculpas.

Atención al público/ Recepción

Dar la bienvenida, realizar el proceso de check-in. Presentar los servicios del hotel.

Acompañar al cliente a su habitación, describir el equipamiento de la misma, asegurarse de que el cliente esté satisfecho con los servicios ofrecidos.

Presentación de los servicios turísticos de la zona.

Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes.

Realizar el proceso de check-out. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.



Atención al público/ Restaurante

Dar la bienvenida, sentarlo en la mesa, presentar la carta y despedir a un cliente. Tomar nota de su pedido / Describir un plato con sus ingredientes / Ayudar al cliente a elegir, preguntar por sus gustos, dar consejos / Comprender y responder a las solicitudes de los clientes durante su comida. Comprender las quejas de los clientes (servicio, comida, bebida), disculparse y considerar la reparación. Presentar la cuenta y cobrar.

Comercial / Gerencia

Redacción de una oferta comercial. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

Personal de habitaciones

Saludo a los clientes. Entender las solicitudes más frecuentes de los clientes y las incidencias relacionadas con el mantenimiento para trasladarlas a recepción.

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

Infórmate sin compromiso.

Tel: 928 36 83 79 info@alianzaflp.org