

## PROGRAMME DE FORMATION

### Italien par visio (ou téléphone) et Internet (20h)

#### Objectifs de la formation

- Développer le lexique dans la langue cible lié au tourisme
- Développer la fluidité de votre discours pour assurer les missions d'accueil, de conseil et de vente
- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Transmettre et recevoir des informations

#### Programme

Forfait de 20h (10h en one to one visio ou téléphone + 10h en digital learning) à répartir sur 4 mois maximum.

La formation pourra aborder les points suivants et le programme définitif sera établi entre le formateur et le stagiaire au début du parcours

#### Module 1 : Optimiser son accueil téléphonique

- Maîtriser les techniques du questionnement pour identifier l'objet de l'appel
- Mettre son interlocuteur en attente
- Connaître les expressions usuelles de la communication à distance
- Maîtriser les techniques de reformulation pour s'assurer de la bonne compréhension du message
- Remercier et prendre congé

#### Module 2 : Développer son aisance conversationnelle

- Poser des questions, savoir reformuler une demande
- Recevoir et transmettre des informations claires
- Comprendre des spécificités culturelles et adapter son discours à son interlocuteur
- Savoir délivrer un conseil, orienter, donner un avis, un bon plan
- Améliorer sa prononciation et sa compréhension orale

#### Module 3 : Améliorer sa communication écrite

- Rédiger un mail, un message pour obtenir et donner des renseignements, des précisions
- Adapter son style à son interlocuteur
- Do's and don'ts interculturels dans la rédaction de documents écrits
- Prendre en charge une réservation

#### Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Exercices pratiques
- Ressources pédagogiques disponibles sur la plateforme
- **Formation 100% à distance 10h en one to one - visio ou téléphone - + 10h via une plateforme digitale.**

Plus que l'intensité, la fréquence favorise l'apprentissage et l'ancrage mémoriel. Mieux vaut des séances courtes et répétées qu'une session longue très espacée du cours suivant. A ce titre, nous recommandons un rythme idéal d'une à deux séances hebdomadaires (équivalent à une à deux heures de formation par semaine). Le renforcement en e-learning viendra s'inscrire entre les séances et renforcer ainsi l'impact de l'apprentissage.

**Les cours en visio ou par téléphone durent 1h.** A l'heure prévue, l'intervenant.e appelle le stagiaire.



### La réservation, la modification et l'annulation :

La réservation et les modifications se font 24h/24h en se connectant à la plateforme.

La modification des horaires d'un cours peut se faire jusqu'à six heures avant le démarrage de celui-ci. Au delà, de ce délai, le cours sera facturé à la structure.

La plateforme digitale est accessible en illimitée durant toute la durée de la formation. Un minimum de 10h de travail sur la plateforme est nécessaire pour que la formation soit prise en charge dans son intégralité.

### Public

- Tout public

### Prérequis

- Pas de pré-requis
- **Matériel nécessaire :**  
Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion Internet pour les cours virtuels. L'usage d'un casque ou d'écouteurs est conseillé pour suivre dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration.

### Informations complémentaires

- La formation est dispensée par un formateur d'origine italienne

### Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- 1er entretien avec un coach pour présenter la plateforme digitale
- Evaluation initiale lors du 1er cours par le formateur pour évaluer les attentes et le niveau sur l'échelle CECRL "Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues"). Elle se décompose en 6 niveaux d'italien de A1 à C2

### Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Entretiens intermédiaires pour faire le point de votre progression (suivi) en fonction de votre diagnostic (évaluation initiale)
- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

### Durée

120,00 jour(s)

20:00 heures