



COMMUNIQUER EN ANGLAIS EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Niveau intermédiaire

ACTUALISÉE – Octobre 2025

EDUKAT est centre partenaire de la CCI – [Page de présentation CLOÉ](#)

Formation adossée à la certification
CLOE [RS6435](#)

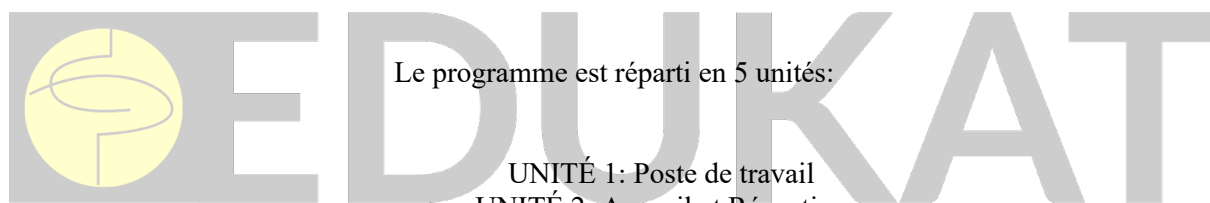


CLOE

CENTRE
PARTENAIRE

PROGRAMME...

Secteur professionnel: Hôtellerie / Restauration



Le programme est réparti en 5 unités:

- UNITÉ 1: Poste de travail
- UNITÉ 2: Accueil et Réception
- UNITÉ 3: Réservation & Ventes
- UNITÉ 4: Information & Présentation
- UNITÉ 5: Restauration & Bar

RÉSULTATS – NIVEAU VISE : B1

DOMAINES	RÉSULTATS
PARLER ou EXPRESSION ORALE	<u>DIRE</u> • Présenter et expliquer, son projet et ses objectifs professionnels. • Présenter, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe, les tâches que chacun doit réaliser, le planning de réalisation et les conditions d'hygiène et sécurité nécessaires. • Conduire un état des lieux (entrée et sortie) en présence d'un client. • Expliquer le fonctionnement d'un appareil (électroménager, climatiseur, système d'alarme) avec l'aide possible d'un document de référence (notice d'utilisation, mode d'emploi). • Transmettre à un client les propos d'un prestataire pour l'informer sur une réservation. • Gérer une réservation, en fonction des disponibilités d'un produit ou d'une prestation et des besoins d'un client. • Conseiller un client sur toutes les modalités de paiement à la suite d'une prestation, de la vente d'un produit ou d'un hébergement. • Informer un client sur les différentes modalités d'hébergement ou sur les prestations proposées. • Communiquer des informations à un client à partir d'un plan, pour lui permettre de s'orienter dans la structure hôtelière de plein air. • Décrire à un client la structure hôtelière, résidentielle ou commerciale et ses prestations. • Renseigner un client sur les quantités disponibles d'un produit vendu. • Renseigner un client sur les modes de livraison d'un produit vendu dans l'établissement.

	• Renseigner un client sur un évènement (concerts, fêtes, foires, ferias). • Renseigner un prestataire sur des aspects logistiques d'un évènement. • Présenter la carte des vins à un client. • Conseiller un client sur les différents menus / plats proposés par le restaurant. • Donner une consigne technique par rapport à des équipements et du matériel pour préparer la réalisation d'une commande. • Donner une consigne technique par rapport à une action à accomplir en cuisine pour l'expédition d'une commande. <u>QUESTIONNER</u> • Poser une question à un client pour évaluer son niveau de satisfaction. • Poser une question d'usage à un client pour s'enquérir de son bien-être. • Poser une question à un client pour lui demander ses besoins éventuels. <u>RÉPONDRE</u> • Répondre à toutes les questions concernant les besoins professionnels (matériel, organisation, horaires, actions...), lors d'un entretien d'embauche. • Répondre à chacun des membres du personnel, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe posant une question relative à la bonne exécution d'une tâche, au planning et à toute questions relatives aux conditions d'hygiène et de sécurité. • Répondre à un client qui exprime une réclamation à la suite de l'achat d'un produit ou d'un service, pour trouver une solution à la situation.
ÉCOUTER ou COMPRÉHENSION ORALE	• Comprendre les questions concernant son projet et ses objectifs professionnels lors d'un entretien d'embauche. • Comprendre les questions posées par les membres du personnel, dans le cadre d'une réunion de coordination d'équipe, posant une question relative à la bonne exécution d'une tâche, au planning et aux conditions d'hygiène et de sécurité. • Comprendre la réponse d'un client en rapport avec son bien-être. • Comprendre les questions posées par le client en relation avec les éléments montrés pendant la réalisation d'un état des lieux. • Comprendre la question d'un client en relation au fonctionnement d'un appareil (électroménager, climatiseur, système d'alarme). • Comprendre un client qui exprime une réclamation à la suite de l'achat d'un produit ou d'un service. • Proposer à un client, le meilleur produit ou service en fonction de ses demandes ou de ses besoins. • Comprendre un client qui demande des informations sur un produit. • Comprendre la demande d'un client qui souhaite une table. • Comprendre les demandes de renseignements d'un client en relation à un menu / un plat (ingrédients, cuisson, sans gluten, végétarien, végane, avec ou sans sauce...). • Comprendre les demandes de conseils d'un client en relation aux boissons, aux vins (rouge / blanc / rosé). • Comprendre une recette de cuisine énoncée oralement pour la réaliser.
ÉCRIRE ou EXPRESSION ÉCRITE	• Rédiger un curriculum vitae. • Rédiger une lettre de motivation simple. • Rédiger une fiche de poste relative à son poste de travail. • Construire un planning de travail pour le communiquer à l'équipe et aux membres du personnel. • Noter des observations sur le document de référence d'un état des lieux à l'arrivée et au départ d'un client. • Rédiger une réponse adaptée à une réclamation d'un client en proposant une solution à la situation. • Rédiger une note à un client pour lui transmettre les informations données par un prestataire à propos d'une réservation. • Rédiger un Twit (sur X) pour promouvoir un évènement. • Prendre la commande d'un client et la transmettre en cuisine en précisant les demandes spécifiques des clients.
LIRE ou COMPRÉHENSION ÉCRITE	• Lire et comprendre l'ensemble des rubriques d'une offre d'emploi. • Comprendre un document officiel relatif aux conditions d'hygiène et de sécurité en entreprises relatif au secteur professionnel. • Comprendre les termes d'un document de référence d'un état des lieux pour pouvoir le présenter à un client et y noter des observations éventuelles. • Comprendre une notice d'utilisation ou un mode d'emploi.

	• Comprendre un courriel d'un client exprimant une réclamation à la suite de l'achat d'un produit ou d'un service. • Lire et comprendre une fiche de réservation. • Comprendre une note d'un client qui demande qu'on lui fasse une réservation pour un produit, une prestation ou un service. • Comprendre la signification des rubriques présentes sur les documents nécessaires au paiement à distance. • Rédiger un courriel à un client demandant des informations sur les différentes modalités d'hébergement ou sur les prestations proposées par l'établissement. • Comprendre les informations notées sur une brochure publicitaire ou un site de présentation d'une structure hôtelière ou touristique. • Comprendre un message qui exprime l'appréciation du public par rapport à un événement. • Comprendre les consignes d'une recette de cuisine.
--	--

CONTENUS

DOMAINES	CONTENU
VOCABULAIRE LEXIQUE	• Les formules d'usage pour présenter des excuses • Le lexique de la présentation personnelle // Le lexique relatif aux conditions d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap // du de la banque et du paiement // Le lexique géographique lié à l'orientation et à l'itinéraire // Le lexique marketing pour exprimer la gamme de la structure // Le lexique lié à l'environnement extérieur de la structure // Le lexique lié à la livraison // Le lexique de l'événementiel // Le lexique de l'appréciation qualitative et quantitative // Le lexique des repas // Le lexique du bar et de l'apéritif // Le lexique du menu // Le lexique oenologique de base // Le lexique de l'alimentation et des produits alimentaires et notamment ceux de la région provençale // Quelques noms de plats typiques de la région // Le lexique de l'habitat, de l'équipement électro-ménagers, des objets de la vie quotidienne. • Le système métrique (longueur, surface et volume)
GRAMMAIRE CONJUGAISON	LE VERBES ET LES TEMPS DE CONJUGAISON • 'I want / I would like' • Les formes au conditionnel des auxiliaires could, would + infinitif (would like, could do) • Le gérondif pour exprimer la manière, la condition, la simultanéité LE NOM ET LES PRONOMS • Le pronom personnel "it" • Les doubles pronoms COD / COI (you, him, them, myself + some,) • Les pronoms "some" et "there" LES DÉTERMINANTS • Les déterminants démonstratifs : this, that, these, those LES ADJECTIFS • Les adjectifs descriptifs et présentatifs LES COMPLÉMENTS DU NOM • Les compléments du nom sous la forme nom + nom • Les compléments du nom sous la forme nom + of + nom LES PRÉPOSITIONS • Les prépositions de lieu (in, from + Pays / Ville) • La préposition 'for' • Les articulateurs du discours: and, then, or, but LES ADVERBES ET LOCUTIONS ADVERBIALES • La préposition "to" + pronoms personnels (you, me, them...) • Les prépositions 'from' et 'to' • Les prépositions 'for' et 'since' • Les adverbes de temps : In one hour, soon, almost

- Les adverbes de quantité: A few, few, very few, not much, not many, a little, some, many, a lot, very much
- Les adverbes de manière sous la forme: Radical + ly. Ex: Quietly
- L'adverbe while + gérondif

LA PHRASE

- La voix passive du type
- Les propositions subordonnées conjonctives introduites par des conjonctions de subordination telles que: when, as, in order to, so, if...
- Le discours rapporté avec des phrases commençant par: He says that..., She thinks that..., He said that..., She proposed that...
- Les connecteurs logiques suivants: Though, although, Despite / in spite of, Even if, However
- La négation exprimée sous la forme: sans + gérondif
- Formuler des réponses en utilisant le conditionnel présent du type: Would you like... ?, Would this suit you?
- Formuler une hypothèse avec des phrases formées sur le modèle : If + Présent + Futur
- Les propositions subordonnées circonstancielles introduites par des conjonctions de subordination
- Formuler une question introduite par un pronom interrogatif
- Les comparatifs 'more et less'
- Les comparatifs de l'adverbe ou de l'adjectif, (adjective ou adverbe + suffixe ER + than)
- Les comparatifs de l'adverbe ou de l'adjectif, (adjective ou adverbe + suffixe ST),
- Les connecteurs logiques de cause et conséquence: why / because / thanks to / So
- L'hypothèse avec des phrases formées sur le modèle (If + pretetit + conditionnel avec would + infinitif)
- La concordance des temps, du type:
 - Présent simple+ Présent simple;
 - Présent simple + futur simple;
 - Présent simple + présent progressif
 - Preterit + preterit;

- Quelques phrases et structures stéréotypées mémorisées:

I need a (objet) at ...o'clock in (lieu) // I need de (nombre) people to (verbe d'action à l'infinitif) for (durée en minutes ou heures) // I know (+verbe d'action au gérondif ex: I know cooking)... // I got my (nom du diplôme) in (année d'obtention) in (lieu d'obtention) // I worked as a (fonction) from (date) to (date), for (nom de la structure) // I am able to (+verbe d'action à l'infinitif) // I can (+verbe d'action à l'infinitif ex: I can cook)...// Did you book a table? // Sorry, we are fully booked // Do you want to sit inside or outside on the terrace? // There is a 15 minutes wait // Can you come back in half an hour? // Tables will be available soon // This table is almost done // You're here for lunch ? // Is everything all right? // Do you need something? // Are you ready to order? // Do you want an aperitive drink to begin with? // Before you order, would you like a drink? // I'm going to get you the menus. // I'll be with you in a moment. // We have a child menu // Our daily special is... // Our specialties are...