



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : **ACTIONS DE FORMATION**

## Organisme de formation en anglais

*The Chameleon's English Lab*

Responsable : Mme Flavie THIRIET

SIRET : 75348927700024

Déclaration d'activité : 41 88 011 61 88

Code APE : 8559A

EIRL THIRIET Flavie (Non assujettie à la TVA)

51 Bis, Boulevard Thiers

88200 REMIREMONT

Tél : 03 54 80 02 60

Mobile : 07 81 23 58 59

Mail : the\_chameleon-s\_english\_lab@hotmail.fr

### FORMATION PROFESSIONNELLE

# LIVRET D'ACCUEIL

Bonjour,

Ce livret d'accueil fait partie d'un ensemble de documents d'accueil et d'informations pour les personnes qui s'inscrivent à une session de l'organisme de formation *The Chameleon's English Lab*.

**Certains documents vous seront remis avant l'entrée en formation (par mail ou en main propre) :**

- Le programme de la formation.
- Le nom et prénom de la formatrice.
- Les jours et horaires de la formation.
- Les procédures d'évaluation de la formation.
- Le règlement intérieur de l'établissement est accessible en téléchargement à l'adresse :  
<http://www.the-chameleon-s-english-lab.com/pages/reglement-interieur/>
- Un devis, une convention de formation ou un contrat de formation professionnelle - et son annexe pédagogique, sont signés en amont.
- Procédés différents si la formation est dans le cadre d'1 CPF à l'initiative seule du stagiaire (le dossier se fera uniquement entre le stagiaire, la Caisse des Dépôts, et l'organisme de formation. Un devis est remis au candidat à la formation avant la mise en ligne de sa formation sur EDOF.

ATTENTION ! Le candidat à la formation CPF devra avoir au minimum un niveau A1 avant son entrée en formation (un test OXFORD sera donné avant l'envoi du devis))

**Le livret d'accueil vous présente :**

- L'établissement et son environnement.
- Les services offerts.
- L'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite.
- Les locaux et le matériel à disposition.
- Le matériel informatique à disposition.
- Les ressources documentaires.

## L'établissement

### Historique

**The Chameleon's English Lab** est un Organisme de Formation Professionnelle géré par Mme Flavie THIRIET. C'est également elle qui anime les cours. Elle est formatrice en anglais depuis 2003.

**The Chameleon's English Lab** a été créé en 2012 à Remiremont (88).

L'Organisme est déclaré auprès de la DREETS Grand-Est sous le numéro 41 88 01161 88.

### Situation géographique

**Adresse** : 51Bis Boulevard Thiers, 88200 REMIREMONT

## Les services

### Formations

**The Chameleon's English Lab** anime des sessions d'anglais dans ses locaux à Remiremont.

**The CEL** accompagne les salariés, personnes en reconversion professionnelle et chefs d'entreprise dans l'acquisition ou l'approfondissement de compétences linguistiques en anglais.

Les formations en anglais du **Chameleon's English Lab** peuvent être d'ordre général ou plus spécifiques comme pour les **métiers du commerce international**, des **ressources humaines**, du **Tourisme** et du **Transport et de la Logistique**.

**Les objectifs du stage DRH** : acquérir, développer et approfondir les compétences communicationnelles pour être opérationnel dans les situations courantes et professionnelles dans le domaine des ressources humaines.

Nos programmes de formation en anglais professionnel abordent en priorité les points listés ci-dessous :

- Evaluation du niveau et analyse pointue des besoins langagiers en début de formation,
- Acquisition de savoirs et savoirs-faire linguistiques correspondant aux domaines de compétence du professionnel des ressources humaines,
- Compréhension et rédaction de compte-rendus, de mails, de contrats, conversations téléphoniques avec un salarié non francophone, des partenaires commerciaux, participation à un repas d'affaire, direction et participation à une réunion de travail, appréhender le vocabulaire de la réfutation, de la négociation

et de l'argumentation, éléments culturels propres aux relations de travail dans un univers anglo-saxon,

- Recruter des partenaires anglophones : le CV anglo-saxon, forme et particularité.

### **Les objectifs du stage Commerce International**

La formation en anglais de la vente et du commerce au **Chameleon's English Lab** à Remiremont a pour but de renforcer la maîtrise et la pratique de la langue anglaise par les acteurs du secteur de la vente et du commerce auprès de leur clientèle anglophone/étrangère à l'étranger ou en France.

Trois niveaux sont proposés aux stagiaires après un test de positionnement : **débutant, intermédiaire ou avancé.**

Alliant des cours d'anglais spécifiques au domaine commercial et à sa profession, le stagiaire réalise des progrès significatifs sur un temps de formation très court.

### **Les objectifs du stage Tourisme/hôtellerie/restauration**

Cette formation a pour objectif de renforcer la maîtrise et la pratique de la langue anglaise par les opérateurs du secteur auprès des touristes anglophones et de mieux répondre aux exigences de qualité et de professionnalisme de la clientèle étrangère très présente en Lorraine.

Elle s'adresse prioritairement aux prestataires touristiques indépendants qui exercent une activité en lien avec le secteur tourisme / hôtellerie / restauration (propriétaires de structures touristiques classées ou labellisées, guides, prestataires d'activités de loisirs...) mais également aux salariés des entreprises de moins de 10 salariés ou d'organismes dont l'activité relève du tourisme.

Trois niveaux sont proposés aux stagiaires sélectionnés après un test de positionnement Oxford: **débutant, intermédiaire, avancé.**

### **Programme de la formation**

Le contenu pourra être modifié en fonction des besoins spécifiques des participants.

- **Accueillir un client en anglais** : savoir se présenter, questionner, renseigner, formuler conseils et suggestions, indiquer une direction, décrire un endroit, une activité, un hébergement, check-in, ...
- **Communication générale en langue anglaise** : communication téléphonique ou par emails, questions / réponses, faire patienter, clarifier et vérifier des informations, reformuler, etc. Répondre à une demande ou une offre, prendre une réservation, confirmations, annulations, traiter des réclamations et plaintes,

gérer un conflit, parler de l'équipement et des services hôteliers, la restauration, renseigner sur l'horaire d'un train, avion, ...

- **Langage spécifique selon le métier des participants** : présenter un site naturel, industriel ou historique, l'histoire d'une région, un itinéraire routier, des vacances à thème, conseiller un client dans un restaurant, dans un office du tourisme, modalités et problèmes de paiement, etc.

### **Objectifs de la formation**

- Améliorer ses techniques d'accueil en anglais.
- Acquérir le vocabulaire anglais spécifique aux domaines de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration.
- Développer aisance et spontanéité dans la prise de parole avec le client.
- Intégrer les structures grammaticales de base, améliorer sa prononciation, savoir reconnaître les principaux accents anglais.

### **Public concerné**

- Toute personne travaillant dans l'industrie hôtelière ou touristique : hôtel, restaurant, agence de voyage, centre d'informations touristiques, gîtes ruraux, chambres d'hôtes, guide conférenciers...

### **Méthodes pédagogiques**

- Révisions grammaticales ponctuelles, avec alternance d'explications théoriques et d'exercices pratiques de mises en situation correspondant à votre domaine d'activité professionnelle.
- Entraînements à la compréhension et à l'expression à l'oral par le biais de jeux de rôles, études de cas, simulations et dialogues guidés.
- Valorisation de l'apprenant, pédagogie de l'encouragement adapté au niveau du stagiaire en formation professionnelle.

### **Moyens pédagogiques et supports**

- L'établissement dispose de matériel pédagogique varié et adapté au public adulte tels que des manuels de référence, des dictionnaires unilingue et bilingue, des CDroms interactifs, une tablette pour s'entraîner à des échanges de mails commerciaux, une caméra pour filmer les interventions en anglais du stagiaire lors de jeux de rôle (obj : corriger les défauts par la suite). La formatrice vous proposera des supports attractifs comme la vidéo, les flash-cards, les jeux de communication qui favorisent un apprentissage intuitif de la langue anglaise.

### **Les objectifs du stage Transport et Logistique :**

Le contenu pourra être modifié en fonction des besoins spécifiques des participants.

## Objectifs de la formation

- Améliorer ses techniques d'accueil des transporteurs en anglais, des appels téléphoniques ou mails venant de fournisseurs/clients étrangers.
- Acquérir le vocabulaire anglais spécifique aux domaines du transport et de la logistique.
- Développer aisance et spontanéité dans la prise de parole avec le fournisseur/client/transporteur.
- Intégrer les structures grammaticales de base, améliorer sa prononciation, savoir reconnaître les principaux accents anglais.

## Public concerné

- Toute personne travaillant dans le transport et/ou la logistique.

## Méthodes pédagogiques

- Révisions grammaticales ponctuelles, avec alternance d'explications théoriques et d'exercices pratiques de mises en situation correspondant au domaine d'activité du transport et de la logistique.
- Entraînements à la compréhension et à l'expression à l'oral par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations et dialogues guidés.
- Valorisation de l'apprenant, pédagogie de l'encouragement adapté au niveau du stagiaire en formation professionnelle.

## Contenu de la formation

- **1. Apports lexicaux**
  - Présentation de sa structure, sa fonction, sa mission
  - Vocabulaire lié au domaine du transport (itinéraire, charges autorisées, circulation, carte grise, permis de conduire...)
  - Invoquer la réglementation en vigueur en France
  - Lexique lié à la gestion des stocks (expédition, livraison et réception de matériels divers ainsi que le suivi des marchés)
  - Consignes à donner compte- tenu de la plateforme logistique et des livraisons, déchargements à effectuer sur site des entreprises
  
- **2. Gestion de l'inter culturalité des populations européennes**
  - Spécificités de chaque pays : les bases de l'éducation, les valeurs fortes, la culture, ce qu'il faut faire et ne pas faire...

- **3. Mises en situations professionnelles**

- Echanges de pratiques concernant les situations rencontrées par les participants dans leur cadre professionnel
- Prise en compte des spécificités interculturelles des chauffeurs-livreurs
- Conseils pour améliorer son accueil téléphonique ou physique des clients (apprendre à déchiffrer les documents de transport)

Trois niveaux sont proposés aux stagiaires sélectionnés après un test de positionnement : **débutant, intermédiaire, avancé.**

Chaque stage d'anglais est adaptable aux besoins du professionnel. **The CEL** établit un programme personnalisé avec vous avant votre venue. **D'autres domaines de stage peuvent être proposés sur demande.**

Pour établir un programme de formation personnalisé, la responsable étudie vos demandes par mail et par téléphone et construit avec vous, le menu de votre stage.

Les formations intensives individuelles ou en groupe du **Chameleon's English Lab** sont éligibles au CPF.

#### **Accessibilité :**

Une plateforme « non matérialisée PMR » située juste à côté de la rampe d'accessibilité, est privée mais est à disposition, sur demande, pour un stagiaire en situation de handicap et venant en voiture (en fauteuil roulant par exemple).

Une fois à l'intérieur de l'établissement, l'ensemble des infrastructures est au même niveau (salle d'attente, puis WC PMR et salle de formation)

#### **Locaux/matériel**

La salle de cours est équipée d'une tablette tactile géante, d'enceintes, de tables réglables en hauteur. Sa disposition est ergonomique et conviviale.

#### *Equipements :*

- 10 postes stagiaires (10 stagiaires par groupe au maximum)
- 1 tablette tactile géante utilisée par le stagiaire pendant la séance, pouvant s'élever ou s'abaisser en fonction de ses besoins immédiats.
- Caméra (pour filmer les jeux de rôle et encourager le stagiaire à améliorer ses prestations)
- Ardoises blanches avec marqueurs (pour travailler l'écrit)
- Wifi -Internet
- 1 poste maître

### *Coin Pause*

- Une collation est offerte aux stagiaires en milieu de séance. (pour les séances d'1h30 ou davantage)
- WC avec lavabo aux normes PMR au fond de la salle d'attente.

### **Ressources documentaires**

#### *Supports de cours*

- Un support de cours adapté à chaque formation est remis en début de stage.
- Pour tous les stages, la trace écrite (pdf) du cours ainsi que la transcription audio (mp3) sont envoyées par mail aux stagiaires (ou sur clé USB).

#### *Ressources Web*

Les stagiaires pourront depuis le site du ***Chameleon's English Lab***

- Consulter le règlement intérieur.
- Consulter le livret du stagiaire.
- Consulter le livre du candidat au TOEIC 4 Skills (en ligne sous surveillance ou en centre de test)
- Envoyer un message à la formatrice par le biais du formulaire de contact.
- Obtenir diverses informations au sujet de l'organisme de formation : événement à venir, publication de nouvelles offres de formation...

***(Mis à jour le 13 août 2024)***