

## ITALIEN PROFESSIONNEL : SERVICES ET ACTIVITÉS TOURISTIQUES

Réf. VISIOIT07

### OBJECTIFS

La formation est conçue pour développer vos compétences linguistiques à l'oral et à l'écrit, et notamment à l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Identifier et utiliser un vocabulaire adapté au contexte
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale
- Se faire comprendre avec une prononciation claire

<b>DURÉE</b>	20h à raison de 2 ou 3 heures hebdomadaires. Plusieurs rythmes sont possibles.
<b>PUBLIC</b>	Toutes les personnes souhaitant accroître leurs compétences en italien dans le cadre de leur profession.
<b>EFFECTIFS</b>	Cours individuels.
<b>MODALITÉS DE RÉALISATION</b>	À distance en visioconférence ou en présentiel intra-entreprise dans vos locaux.
<b>TARIFS</b>	Formation individuelle + Certification CLOE : 1 160 € Formation individuelle : 1 060 € Certification CLOE en option : 100 € (Tarifs non assujettis à la TVA) Des cours en petits groupes sont envisageables. Supports inclus.
<b>PRÉREQUIS</b>	Niveau A1 selon le CECRL. Pour les formations à distance, il est nécessaire de disposer d'un ordinateur avec connexion internet, d'une caméra, d'un micro et d'écouteurs. Un test de positionnement systématique est réalisé avant le début de la formation afin de vérifier les niveaux d'entrée et vos objectifs ainsi que les compétences techniques nécessaires pour suivre une formation à distance.
<b>MODALITÉS ET DELAIS D'ACCES</b>	Votre formation débutera à la date de votre choix, dans un délai de 15 jours à 2 mois, en fonction du financement demandé, après acceptation de la proposition et validation des prérequis.

<b>MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES</b>	Les méthodes pédagogiques seront adaptées aux capacités et rythmes d'apprentissage de l'apprenant. Nous utiliserons notamment des mises en situation et des jeux de rôle mettant en pratique les compétences à acquérir. On insistera sur les réflexes de communication de la vie courante. Mise à disposition d'ouvrages, de vidéo et de fichiers MP3.
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION</b>	Évaluation à l'entrée en formation (positionnement, validation des prérequis). Évaluations régulières en cours de formation sous forme d'exercices. À l'issu de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de formation nominative indiquant les objectifs pédagogiques atteints.
<b>CERTIFICATION</b>	<p>Libellé de la certification : Certification CLOE italien      Code France Compétence : RS6439      Date d'enregistrement : 15/11/2023      Organisme certificateur : CCI France</p> <p>Le passage de la Certification est obligatoire en fin de formation pour tout projet financé par le CPF (Compte personnel de Formation). En vous inscrivant, vous vous engagez à réaliser les deux parties de l'évaluation :</p> <p><b>Première partie (en ligne avec surveillance asynchrone) :</b></p> <p>Vous répondrez à un questionnaire adaptatif de 50 questions visant à mesurer votre capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et utiliser un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte</li> <li>Maitriser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et des complexités variées,</li> <li>• Identifier et utiliser des expressions de la vie courante ou professionnelle,</li> <li>• Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques,</li> <li>• Comprendre un énoncé, des instructions ou des questions d'un interlocuteur parlant la langue cible.</li> </ul> <p><b>Seconde partie (Entretien oral par visioconférence)</b></p> <p>Sur rendez-vous, cette évaluation inclut un dialogue, une ou plusieurs mises en situation professionnelle, et une discussion autour d'un thème professionnel ou spécifique à votre domaine d'activité. Cet entretien permet de mesurer votre capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employer un vocabulaire courant ou professionnel adapté à la situation de communication,</li> <li>• Maitriser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée,</li> <li>• Communiquer de façon naturelle à l'oral,</li> <li>• Se faire comprendre avec une prononciation claire,</li> <li>• Développer l'interaction et le dialogue.</li> </ul> <p><b>Obtention du certificat :</b> Pour obtenir le certificat, le niveau A2 est requis, mais un objectif plus élevé peut être fixé en fonction de votre projet professionnel</p>

<b>ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE</b>	En cas de problèmes techniques, le formateur est joignable par téléphone ou par courriel pour une assistance immédiate. Pour tout soutien pédagogique entre les sessions, le stagiaire peut contacter le formateur à tout moment par courriel ou téléphone, avec une réponse garantie sous 24 heures ouvrées.
<b>ACCOMPAGNEMENT</b>	Un accompagnement post-formation par courriel est également proposé pendant deux mois.
<b>FORMATEUR</b>	Formateur natif, diplômé de l'université et spécialisé dans le domaine d'intervention.
<b>INDICATEURS DES RÉSULTATS</b>	Le nombre de sessions réalisées est insuffisant pour établir des statistiques. Pour l'ensemble de nos formations du 01/01/2022 au 31/11/2025 nous avons formé 4 stagiaires qui ont été très satisfaits. Aucun stagiaire n'a abandonné en cours de formation.
<b>TAUX DE REUSSITE CERTIFICATION CLOE</b>	En 2025, le nombre de candidats qui ont passé l'examen est insuffisant pour établir des statistiques de réussite.
<b>ACCESSIBILITÉ</b>	Pour les personnes en situation de handicap, DFAVR-FORMATION étudiera l'adaptation des moyens de la prestation.

### CONTENU

*Contenu non exhaustif, lié à la progression de l'apprenant*

#### SE PRÉSENTER ET PRÉSENTER SON ÉTABLISSEMENT

- Se présenter professionnellement (nom, fonction, rôle dans l'entreprise ou l'établissement).
- Présenter son parcours et ses compétences spécifiques au secteur du tourisme.
- Utiliser le vocabulaire du secteur (hébergement, restauration, attractions, services).
- Rédiger une courte présentation professionnelle (email, CV, profil LinkedIn).

#### ACCUEILLIR ET INFORMER LES CLIENTS

- Saluer et prendre congé de manière professionnelle et courtoise.
- Accueillir des clients italiens ou internationaux en hôtel, restaurant, office de tourisme ou excursion.
- Fournir des informations sur les services, horaires, tarifs et offres touristiques.
- Rédiger des emails de bienvenue ou de suivi client.
- Jeux de rôle : accueil et conseil client.

#### PRÉSENTER LES SERVICES ET ACTIVITÉS

- Décrire les services, prestations et équipements proposés.
- Présenter les activités touristiques ou culturelles (visites guidées, excursions, événements).
- Répondre à des questions fréquentes des clients.
- Préparer et délivrer une présentation courte et claire d'un service, d'une activité ou d'un site touristique.
- Rédiger des descriptions simples de services ou activités.

#### COMMUNIQUER DANS UN CONTEXTE INTERNATIONAL

- Interagir avec des interlocuteurs italiens.
- Adapter sa communication aux différences culturelles et attentes des clients.
- Participer à des échanges professionnels (réunions, événements, visites guidées).
- Gérer des situations courantes ou imprévues.

## RÉUSSIR SES MISSIONS PROFESSIONNELLES SUR LE TERRAIN

- Organiser des déplacements ou excursions (transport, hébergement, rendez-vous, réservations).
- Fournir des informations pratiques et logistiques aux clients.
- Résoudre des situations simples sur place.
- Rédiger des comptes rendus ou suivis post-mission.

### CONTACT

Mme Favretto,  
Tél : 06 22 23 30 96  
Mail : [contact@dfavr-formation.com](mailto:contact@dfavr-formation.com)

Document actualisé le | 15/11/2025