

Français langue étrangère (FLE) appliqué dans le secteur des hôtels, cafés et restaurants

RS7349 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	136
Formacode(s)	15242
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/10/2025
Date d'échéance	27/10/2027

Certificateur(s)

PARIS NORD FOOD FORMATION · SIRET : 98228320200017

Partenaires habilités

16 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 16 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACTIV PERMIS	91361352700021	Former et organiser l'évaluation
AFPEC	91347179300012	Former et organiser l'évaluation
AIMENGLISH	84814196600012	Former et organiser l'évaluation
CARE CONSEIL RH	90188888300013	Former et organiser l'évaluation
CHIFFR'ACTIF	99375029800016	Former et organiser l'évaluation
EURL ORCEA	45236133000031	Former et organiser l'évaluation
FORMALSACE	87946070700018	Former et organiser l'évaluation
FORMATION A L'INTEGRATION PAR LES LANGUES - OISE	92812848700016	Former et organiser l'évaluation
MYCENES CONSEIL	89910569600038	Former et organiser l'évaluation
MYPersonALI	88864345900017	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 16 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs7349-francais-langue-etrangere-fle-applique-dans-le-secteur-des-hotels-cafes-et-restaurants/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux dirigeants et salariés non francophones du secteur HCR (Hôtels, Cafés, Restaurants), en contact direct avec le client (serveurs, réceptionnistes, chefs de rang, maitres d'hôtel...) et ayant besoin de développer leur niveau de français (niveau B1 FLE visé) pour améliorer l'accueil, la relation client et/ou les ventes auprès de clients francophones (locaux, de tourisme ou d'affaires). La certification s'adresse aussi aux futurs professionnels étrangers ayant pour projet d'intégrer professionnellement le secteur HCR.

Dans un contexte où le secteur HCR est confronté à une pénurie de main-d'œuvre, cette certification représente une opportunité stratégique. Elle permet aux entreprises du secteur d'intégrer des collaborateurs non francophones ou étrangers tout en garantissant un service de qualité. Pour les professionnels concernés, elle constitue un levier

d'intégration et d'évolution professionnelle, en leur permettant d'atteindre un niveau B1 en Français Langue Etrangère. Ce niveau leur assure ainsi une maîtrise suffisante pour gérer avec aisance une variété de situations quotidiennes dans leur environnement de travail. Ils pourront accueillir les clients, prendre des réservations, expliquer les menus et les services proposés, répondre aux demandes spécifiques, et même gérer des plaintes simples, le tout en français. Cette compétence linguistique renforcée leur permettra également de promouvoir efficacement les produits et services de leur établissement, contribuant ainsi à l'augmentation des ventes et à la satisfaction client. Cette certification s'adresse aussi bien aux professionnels en poste souhaitant améliorer leurs compétences qu'aux personnes en recherche d'emploi désireuses de renforcer leur employabilité dans ce secteur dynamique et international.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Compréhension écrite

Analyser des écrits en français factuels et clairs relatifs au secteur HCR, tels que des documents de voyage (vouchers, guides), des menus, des courriels professionnels ou de clients particuliers, en s'appuyant sur sa connaissance du vocabulaire spécifique, afin d'en comprendre les informations essentielles pour pouvoir répondre aux demandes des clients francophones.

- Expression écrite

Rédiger des messages professionnels simples ou courants en français, comme des emails de confirmations de réservation, des réponses à des demandes d'information (y compris liées à des situations de handicap ou à des pratiques écoresponsables) ou à des réclamations, en adaptant son registre de langage et son niveau de détails, tout en structurant sa réponse de manière logique avec l'aide des connecteurs et de formules spécifiques au contexte HCR, en vue d'assurer une communication efficace avec les clients francophones.

- Compréhension orale

Analyser les demandes et attentes clients exprimées en français, en distinguant le message principal des points de détail, en s'appuyant sur les formulations standard utilisées dans le secteur HCR, afin de répondre de manière appropriée à leurs besoins.

- Expression orale

Communiquer oralement en français avec les clients par l'expression de messages simples et directs, en face-à-face ou au téléphone, en employant un vocabulaire, des formulations et des structures courantes dans le contexte HCR, tout en appliquant une prononciation globalement compréhensible, dans le but d'offrir un accueil personnalisé, tout en facilitant la relation client et les ventes dans son domaine.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

exercer une fonction en contact direct (occasionnel ou permanent) avec le client dans le secteur HCR

OU

avoir le projet d'intégrer professionnellement le secteur HCR

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Trois personnes sont désignées pour représenter le jury :

- un membre interne, président de Paris Nord Food Formation
- deux membres externes à Paris Nord Food Formation, dont l'un des deux membres est président du jury.

Base légale

Date de décision	27/10/2025
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/10/2027
Date de dernière délivrance possible	26/04/2028

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Nos formations – Centre de formation PNFF

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7349/>

Où se former

Formations référencées	37
Organismes	12
Régions couvertes	9
Prix indicatif	650 € – 2 500 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1 422
Parcours menés à terme	651
Taux d'achèvement	46 %
Période	05/2026 – 08/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	893
Montant total engagé	1 020 450 €
Coût moyen par dossier	1 143 €
Durée moyenne	23 h
Période	05/2026 – 08/2026
France compétences	91 %
Reste à charge titulaire	9 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.