OLIMA GROUP
FORMATION · CONSEIL · ACCOMPAGNEMENT

FORMATIONS EN LANGUES

Anglais pour la gestion de la location textile

Communiquer en anglais pour gérer les commandes, les livraisons et les réclamations avec des clients ou partenaires internationaux.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : communiquer en anglais pour gérer les commandes, les livraisons et les réclamations avec des clients ou partenaires internationaux.

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Pressing ».

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Bases de la communication professionnelle en anglais

- Se présenter et présenter l'entreprise et ses services
- Accueil téléphonique et prise de message
- Chiffres, dates, horaires et quantités
- Vocabulaire du linge et des textiles professionnels
- Formules de politesse à l'oral et à l'écrit

Module 2 — Commandes et contrats de location

- Prise de commande : articles, quantités, fréquence
- Explication des conditions de location et des tarifs
- Vocabulaire contractuel courant
- Confirmation écrite d'une commande
- Questions et reformulations pour éviter les malentendus

Module 3 — Livraisons et logistique

- Planification des collectes et livraisons
- Signalement d'un retard ou d'un changement de planning
- Vocabulaire des bons de livraison et des inventaires
- Échanges avec un transporteur ou un partenaire
- Rédaction d'e-mails logistiques courts

Module 4 — Réclamations et relation client

- Écoute et reformulation d'une réclamation
- Excuses et propositions de solutions
- Gestion d'un article perdu ou abîmé
- Suivi de la satisfaction client
- Expressions pour garder un ton courtois et ferme

Module 5 — Mises en situation professionnelles

- Jeu de rôle : appel d'un hôtel international pour une dotation supplémentaire
- Jeu de rôle : réclamation sur une livraison incomplète
- Rédaction d'un e-mail de proposition commerciale
- Échange avec un fournisseur étranger sur un délai
- Glossaire personnel du métier

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention,

sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.