OLIMA GROUP
FORMATION · CONSEIL · ACCOMPAGNEMENT

FORMATIONS EN LANGUES

Anglais pour le personnel de nettoyage et d'entretien

Communiquer efficacement avec les clients anglophones.

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 efficacement avec les clients anglophones.

Objectifs opérationnels : à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Apprendre le vocabulaire du nettoyage et de l'entretien
- Savoir donner des consignes claires et comprendre les demandes.

2 Public visé et prérequis

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

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

3 Contenu de la formation

Module 1 — Bases de la communication orale

- Se présenter et présenter son entreprise et son poste
- Salutations, formules de politesse et registre professionnel
- Chiffres, horaires, jours et dates
- Compréhension de questions simples d'un client
- Prononciation des sons clés

Module 2 — Vocabulaire du nettoyage et de l'entretien

- Locaux et équipements : bureaux, sanitaires, cuisine, chambre
- Matériel et produits : chariot, aspirateur, détergent, désinfectant
- Verbes d'action : nettoyer, essuyer, aspirer, vider, remplacer
- Salissures, anomalies et dégâts

Module 3 — Comprendre et donner des consignes

- Impératif et formulation de consignes claires
- Consignes de sécurité : sol glissant, produit dangereux, zone interdite
- Compréhension d'une demande d'intervention

- Demander des précisions et reformuler

Module 4 — Relation avec la clientèle anglophone

- Accueillir un client et proposer un service
- Répondre à une demande particulière ou à une réclamation
- S'excuser et proposer une solution
- Échanges téléphoniques simples
- Lire et rédiger un message court

Module 5 — Mises en situation professionnelles

- Jeu de rôle : intervention dans un bureau occupé par un client anglophone
- Jeu de rôle : demande particulière d'un client dans une chambre d'hôtel
- Transmission d'une consigne à un collègue
- Signalement d'un incident à un responsable anglophone
- Évaluation des acquis à l'oral

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.