OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

LOGICIELS ET LANGUES

Anglais professionnel pour la réception

Communiquer en anglais avec aisance auprès de la clientèle internationale de l'hôtel, à l'oral comme à l'écrit, dans les situations courantes de la réception.

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 avec aisance auprès de la clientèle internationale de l'hôtel, à l'oral comme à l'écrit, dans les situations courantes de la réception.

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

- Accueillir un client et réaliser un check-in et un check-out en anglais
- Traiter une réservation par téléphone et par e-mail en anglais
- Renseigner un client sur l'hôtel, le quartier et les transports
- Répondre en anglais à une réclamation de manière professionnelle

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants et salariés des hôtels : réception, étages, restauration, encadrement.

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

3 Contenu de la formation

Module 1 — Accueil et présentation de l'hôtel

- Salutations, formules de politesse et registre professionnel
- Alphabet, épellation des noms, chiffres, dates et heures
- Présentation de l'hôtel, des chambres et des services
- Questions usuelles et reformulation
- Prononciation et compréhension des accents internationaux

Module 2 — Réservations et communication écrite

- Prise de réservation au téléphone : dates, tarifs, conditions
- Vocabulaire des catégories de chambres et des tarifs
- Conditions de garantie, d'annulation et de no-show
- Rédaction d'e-mails de confirmation et de réponse
- Réponse à un avis en ligne en anglais

Module 3 — Check-in, check-out et facturation

- Vérification de la réservation, de la pièce d'identité et de la garantie
- Explication des services : petit-déjeuner, Wi-Fi, horaires
- Présentation de la facture, des extras et des moyens de paiement
- Départ tardif et consigne à bagages
- Vente additionnelle en anglais

Module 4 — Renseignements et conciergerie

- Indication d'un itinéraire et des transports
- Recommandation d'un restaurant, d'une visite, d'une activité
- Réservation d'un taxi, d'un transfert ou d'un spectacle
- Vocabulaire des petits soucis de santé et des urgences
- Conversation informelle et relation chaleureuse avec le client

Module 5 — Réclamations et mises en situation

- Expressions pour s'excuser, rassurer et proposer une solution
- Réclamations fréquentes : bruit, climatisation, propreté, facturation
- Gestion d'un client mécontent au téléphone
- Jeux de rôle : check-in complet, réclamation, demande de conciergerie
- Évaluation orale finale en situation de réception

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.