



English for Hospitality Professionals

Le programme et tout son contenu est la propriété exclusive de Bora Assistant.
Toute reproduction ou utilisation sans autorisation est interdite et passible de poursuites.

SOMMAIRE

Préambule	01
Front Office	02 - 03
Conciergerie	04 - 05
Housekeeping	06
Food & Beverage	07
Engineering / Technical	08
Méthode, moyens pédagogiques et techniques	09

PRÉAMBULE

Public concerné

Personnel de Réception, Conciergerie, Restaurant & Bar, Housekeeping et Maintenance

Objectif général

Améliorer la communication professionnelle en anglais afin d'assurer une expérience client fluide, professionnelle et conforme aux standards internationaux.

Niveau visé

- Débutant à pré-intermédiaire (A1 - A2)
- Intermédiaire (B2)

Le niveau visé sera confirmé après un test de positionnement avant le début de la prestation afin d'adapter une pédagogie appropriée et former des groupes.

Modalités d'évaluation

- Test de positionnement oral et écrit qui définira le niveau visé
- Evaluations continues: mise en situation réelle, dialogue, jeux de rôles
- Evaluation finale : mise en situation professionnelle, quiz, feedback individuel

Formation non certifiante, cependant une attestation de participation sera délivrée à la fin du parcours, permettant à l'employeur comme au collaborateur de valoriser les compétences acquises.

Format de l'apprentissage dans vos locaux

- Classroom
- On-the-job

Durée de l'apprentissage recommandée

- 24h d'apprentissage sur 12 semaines soit 2h semaine
- Coaching terrain et individuel disponible sur demande (devis additionnel)

Nombre de participants

- Minimum : 2 personnes
- Groupe : 6 à 10 personnes



Objectifs

- Maîtriser la communication professionnelle en anglais avec les clients.
- Fluidifier les interactions lors du check-in, check-out et durant le séjour.
- Acquérir un vocabulaire technique hôtelier.
- Gérer les situations délicates en anglais.

Module 1 - Communication professionnelle & Langage de courtoisie

Objectifs : créer une base solide de communication.

- Phrases d'accueil (formal/informal)
- Présentation de soi → "Welcome, my name is..."
- Formules de politesse → "Would you mind...?", "Let me assist you..."
- Clarification et répétition → "Let me repeat to be sure..."
- Gestion des appels téléphoniques :
 - Transférer un appel
 - Prendre un message
 - Demander des informations
- Ton professionnel et langage corporel

Module 2 - Check-in professionnel

Objectifs : assurer un accueil fluide et conforme aux standards.

- Confirmation de réservation :
 - Type de chambre, nombre d'occupants, durée du séjour
- Demandes spécifiques (anniversaires, allergies, transport...)
- Présentation du resort (Tour du resort) :
 - Restaurants, activités, Spa, conciergerie, room service
- Explication des facilités du resort
- Procédure bagagerie (si applicable)
- Escorting du client vers son bungalow et tour du bungalow

FRONT OFFICE



Module 3 - Gestion des demandes et situations complexes

Objectifs : savoir répondre efficacement en anglais.

- Demandes urgentes : serviettes, maintenance, produits d'accueil
- Réservations internes : Spa, excursions, restaurants
- Gestion des plaintes :
 - Méthode LAST / LEARN en anglais
 - Exemples :
 - Bruit
 - Problème AC
 - Ménage incomplet
 - Activité annulée
- Différencier excuses, empathie, solutions
- Redirection vers d'autres équipes

Module 4 - Check-out, facturation et farewell

Objectifs : conclure le séjour avec professionnalisme.

- Présentation et explication de la facture
- Clarification des dépenses → “These charges are for...”
- Gestion des litiges de facturation
- Options de paiement
- Phrases de clôture élégantes → “We hope to welcome you back soon.”

CONCIERGERIE



Objectifs

- Accueillir les clients en anglais et identifier rapidement leurs besoins.
- Présenter clairement les services du resort et les activités disponibles.
- Gérer les demandes et effectuer les réservations en anglais, internes ou externes.
- Résoudre simplement les situations difficiles et rassurer le client.

Module 1 - Communication & accueil premium

Objectifs : adopter un langage et une attitude de conciergerie haut de gamme.

- Formules d'accueil premium :
 - "Good evening Mr/Mrs..., how may I assist you today?"
- Adaptation au profil client :
 - VIP, lune de miel, familles avec enfants, groupes.
- Questions pour cerner les besoins :
 - "Are you looking for something relaxing, adventurous, romantic?"
- Gestion des priorités & demandes multiples :
 - "Let me check what we can arrange for you today."
- Ton, posture, langage non verbal adaptés à la conciergerie.

Module 2 - Check-in professionnel

Objectifs : être capable de présenter et mettre en valeur les services et activités

- Présenter les activités du resort :
 - Excursions lagon, plongée, spa, restaurants, soirées à thème...
- Vocabulaire pour décrire paysages, ambiance, durée, niveau de difficulté.
- Recommandations personnalisées :
 - "If you enjoy snorkeling, I highly recommend..."
- Expliquer : horaires, point de rendez-vous, durée, tenue conseillée.
- Mentionner les politiques : âge minimum, conditions météo, restrictions.



Module 3 - Organisation & réservations externes

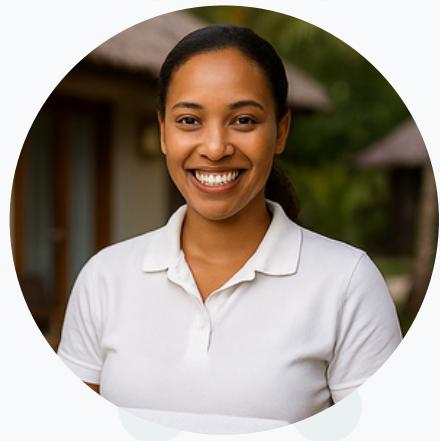
Objectifs : gérer efficacement les réservations et la communication avec les prestataires.

- Prendre une réservation pour :
 - Excursions externes, restaurants extérieurs, transferts, taxis, jetski, etc.
- Phrases types avec prestataires :
 - "I'm calling from [Resort Name] regarding a booking for our guest..."
- Confirmer date, heure, nombre de personnes, demandes spéciales.
- Envoyer un email simple de confirmation en anglais.
- Expliquer au client :
 - Dépôt, prépaiement, conditions d'annulation, frais éventuels.

Module 4 - Check-out, facturation et farewell

Objectifs : savoir gérer les situations délicates liées aux demandes ou aux prestataires.

- Gérer une activité complète ou indisponible :
 - "Unfortunately, this tour is fully booked, but I can offer you..."
- Proposer des alternatives cohérentes (date, horaire, autre prestataire).
- Gérer une plainte liée à un prestataire externe :
 - Retard, mauvaise expérience, météo, annulation de dernière minute.
- Utiliser un langage d'empathie & de responsabilisation limitée :
 - "I'm really sorry about your experience. Let me see what I can do for you."
- Travailler avec la direction pour trouver un geste commercial et l'expliquer.



Objectifs

- Communiquer efficacement avec les clients et les autres services.
- Utiliser le vocabulaire spécifique au nettoyage et au matériel.
- Gérer les situations en chambre en anglais.

Module 1 - Vocabulaire technique approfondi

- Matériel → mop, vacuum, cart, linen, amenities...
- Actions → sweep, wipe, replace, refill, sanitize, fold...
- Types de chambres et configurations

Module 2 - Communication avec les clients

- Phrases lors de l'entrée en chambre
- Demande de permission → "May I come in?"
- Répondre à des demandes simples (oreillers, serviettes, lit enfant)
- Expliquer un délai → "It will take around 10 minutes."

Module 3 - Situations fréquentes

- Lost & found
- Taches ou dommages
- Chambre non prête
- DND / refus de service
- Signaler un problème à la maintenance → phrases dédiées

Module 4 - Communication interne & rapports

- Utilisation de la radio
- Phrases standardisées :
- "Room ready"
- "Need maintenance in villa..."
- Écrire une note simple en anglais
- Interaction avec la réception



Objectifs

- Maîtriser les interactions client en anglais.
- Développer un vocabulaire culinaire complet.
- Améliorer les techniques de vente et de recommandation.

Module 1 - Communication professionnelle & Langage de courtoisie

- Phrases d'accueil
- Gestion de la file d'attente
- Identifier le type de service (BB, HB, FB...)
- Installer les clients, proposer de l'eau, menus
- Vocabulaire de table et positions → cutlery, glasses, table setting

Module 2 - Présentation du menu & prise de commande

- Décrire les plats & ingrédients
- Expliquer les cuissons
- Proposer une recommandation
- Gérer les intolérances : gluten-free, dairy-free, nut allergy...
- Reformulation de la commande
- Techniques de vente → pairing mets & vins

Module 3 - Service & suivi client

- Déposer et retirer les plats
- Phrases clés → "Let me know if you need anything else."
- Vérification satisfaction → "How is everything so far?"
- Gestion des plaintes liées à la nourriture ou au service
- Gestion des demandes particulières (anniversaires, surprises)

Module 4 - Fin de service & facturation

- Présenter l'addition
- Gérer différents modes de paiement
- Remercier & saluer
- Vocabulaire du bar (si inclus)

MAINTENANCE



Objectifs

- Comprendre et communiquer sur les problèmes techniques.
- Interagir en sécurité avec les clients.
- Décrire une intervention et la clôture.

Module 1 - Vocabulaire technique approfondi

- Plumbing
- Electricity
- AC & ventilation
- Structural repairs
- Tools vocabulary

Module 2 - Interactions client en situation réelle

- Demander l'accès → "I need to check the issue in your room."
- Expliquer la panne simplement
- Indiquer un temps d'attente
- Rassurer le client
- Consignes de sécurité

Module 3 - Communication interne

- Rapporter un incident
- Formuler une solution
- Utiliser la radio
- Écrire un rapport court en anglais

Module 4 - Situations pratiques

- Problème climatiseur
- Fuite d'eau
- Électricité (lumière, prise)
- Porte / serrure
- Mobilier cassé
- → Mise en situation réelle avec dialogues.

Méthodes pédagogiques

- Approche communicative et actionnelle.
- Mises en situation réelles : accueil, service, dialogue client.
- Jeux de rôle et simulations contextualisées.
- Ateliers de prononciation et de fluidité orale.
- Feedback constructif et autoévaluation guidée.

Moyens pédagogiques

- Supports imprimés et numériques (fiches vocabulaire, dialogues, checklists).
- Documents audiovisuels (vidéos métiers, dialogues clients, extraits d'hôtels).
- Fiches de suivi de progression individuelle.
- Plateforme de ressources complémentaires (exercices, lexiques, audios).

Moyens techniques - fourni par l'entreprise

- Salle équipée ou espace calme au sein de l'établissement.
- Matériel de projection ou écran connecté (si disponible).
- Accès à connexion internet pour le contenu en ligne (si formation mixte).

Les atouts du programme

- Formation 100 % contextualisée à l'hôtellerie polynésienne
- Approche interactive et bienveillante
- Accompagnement sur le terrain
- Flexibilité selon vos besoins et votre saisonnalité

Formules & tarifs

Formule	Contenu	Tarif HT/ pers.	Forfait groupe (6 à 10 personnes)
Standard	60h de formation en groupe	50 000 XPF	480 000 XPF
Développement+	+ 6h coaching sur site	60 000 XPF	580 000 XPF
Premium Coaching	+ 6h coaching individuel	70 000 XPF	Sur devis

Déplacement inclus sur Bora - autres îles, sur devis.

Devis personnalisable selon vos besoins, le nombre de service et la durée

Les atouts du programme

- Formation 100 % contextualisée à l'hôtellerie polynésienne
- Approche interactive et bienveillante
- Accompagnement sur le terrain
- Flexibilité selon vos besoins et votre saisonnalité

Les modalités de paiement

Le prix de la prestation est fixé selon le devis validé. Le règlement s'effectue comme suit :

- 50% d'acompte à la signature du devis et du contrat ;
- 50% de solde dans un délai de trente (30) jours suivant la fin de la prestation et sur présentation de la facture.

Le paiement s'effectue par virement bancaire sur le compte indiqué sur la facture.

Votre partenaire linguistique pour des équipes plus confiantes, plus fluides et plus performantes face à la clientèle internationale.

 Bora Bora – Polynésie française |  www.borassistant.fr

 +689 89 570 663 |  contact@borassistant.fr