

Wendy Louise Begley Sayers EI
1 rue Saint François de Paule
66000 PERPIGNAN
France
SIRET: 448 260 489 00043
Numéro de DA 76660247666

ANGLAIS POUR LA GESTION LOCATIVE COURTE DURÉE ET L'ACCUEIL DE VOYAGEURS

NIVEAU A2 — PROGRAMME DE FORMATION

Informations pratiques

Public visé	Conciergeries et gestionnaires de locations de courte durée visant des clients anglophones
Prérequis	Niveau A2
Participants	Individuel ou groupe (maximum 8 personnes)
Durée	20 heures synchrones
Rythme	Plusieurs rythmes possibles
Format	À distance sur Zoom, avec le logiciel e-learning Off2Class en complément
Modalités d'accès à la formation	Sur inscription auprès de Louise Sayers (louise@louisesayers.fr) ou via Mon Compte Formation
Délai d'accès à la formation	15 jours
Tarif 2026	Individuel : 2 000 € - Groupe : 1 300 € (TTC/personne, TVA non applicable)
Spécialité de formation	Code spécialité BPF/NSF 136
Contact	Louise SAYERS - louise@louisesayers.fr - 06 20 03 54 46

Objectifs pédagogiques

Cette formation s'adresse aux professionnels de la conciergerie et de la gestion locative de courte durée souhaitant développer les compétences en anglais nécessaires pour accompagner une clientèle de propriétaires et de voyageurs anglophones, de la prospection jusqu'au suivi post-séjour, à l'oral comme à l'écrit.

Compréhension orale

- Écouter et comprendre des échanges avec des propriétaires anglophones afin d'identifier leurs attentes en matière de gestion locative.
- Comprendre des demandes de voyageurs concernant les disponibilités, les équipements ou les conditions de séjour.
- Identifier les points clés lors d'une réclamation ou d'une situation imprévue afin d'apporter une réponse adaptée.
- Comprendre les informations pratiques liées à une réservation (dates, horaires, modalités d'arrivée et de départ).

Compréhension écrite

- Lire et comprendre des emails professionnels de propriétaires ou de voyageurs anglophones.
- Comprendre des annonces de biens en anglais et en identifier les éléments essentiels.
- Interpréter les conditions de réservation, les règles de séjour et les demandes spécifiques des clients.
- Identifier les objections ou préoccupations exprimées par un propriétaire dans un message écrit.

Expression orale

- Se présenter et présenter sa conciergerie en décrivant clairement ses services et sa valeur ajoutée.
- Expliquer les services de gestion locative proposés à un propriétaire anglophone.
- Répondre à des demandes d'information de voyageurs concernant un bien ou un séjour.
- Gérer une arrivée client en expliquant le fonctionnement du logement et les règles principales.
- Traiter une réclamation ou une situation délicate en utilisant un langage professionnel et rassurant.

Dernière mise à jour : 29/07/2026

Wendy Louise Begley Sayers EI
1 rue Saint François de Paule
66000 PERPIGNAN
France
SIRET: 448 260 489 00043
Numéro de DA 76660247666

- Proposer des services complémentaires (transfert, activités, restauration) de manière claire et adaptée.

Expression écrite

- Rédiger une description attractive d'un bien destiné à une clientèle anglophone.
- Rédiger un email professionnel pour contacter un propriétaire ou répondre à une demande d'information.
- Confirmer une réservation et transmettre les informations pratiques liées au séjour.
- Rédiger un message clair et diplomatique pour répondre à une réclamation ou expliquer une situation.

Cette formation vise l'acquisition de compétences spécifiques au secteur immobilier pouvant atteindre un niveau B1 dans ce domaine ciblé, sur la base d'un niveau général A2.

Profil de l'intervenant

Louise Sayers, formatrice de langue maternelle anglaise, licenciée en langues étrangères (Université de Manchester), diplômée TEFL et TEFL Advanced Business English, et ancienne gérante d'une agence immobilière en France.

Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement

- Formation centrée sur la performance professionnelle en contexte international : développement de la capacité à convaincre des propriétaires anglophones, optimiser la relation client et gérer efficacement des situations opérationnelles en conciergerie.
- 20 heures de cours en visio (groupe ou individuel) avec une formatrice native, expérimentée et diplômée.
- Accès 24/7 au logiciel Off2Class pour consolider les bases de la grammaire et enrichir le vocabulaire stratégique lié à la prospection de propriétaires, à la gestion locative et à la relation voyageurs.
- Simulations professionnelles scénarisées (prospection de propriétaires, gestion de réservations, traitement de réclamations, gestion d'imprévus) avec critères d'évaluation précis : clarté du message, fluidité, adéquation lexicale et posture professionnelle.
- Apprentissage et automatisation de phrases clés directement applicables aux situations métier : présentation de services, explication des conditions de location, communication pré-arrivée, gestion des objections et des situations délicates.
- Jeux de rôles interactifs construits à partir des supports réels des apprenants (site internet, annonces, emails, contrats, procédures internes) afin de garantir une transférabilité immédiate en contexte professionnel.
- Exercices ciblés de prononciation pour améliorer la clarté, le rythme et l'accentuation, renforçant la crédibilité professionnelle lors d'arrivées clients ou de situations urgentes.
- Exploitation de supports authentiques adaptés au secteur de la conciergerie et de la location courte durée (annonces en ligne, échanges clients, vidéos de présentation de biens, scénarios d'incidents).
- Sensibilisation aux différences culturelles dans la communication avec une clientèle anglophone : attentes en matière de transparence, gestion des réclamations, niveau de formalité et styles de communication.
- Évaluations régulières via simulations, exercices pratiques et tests, pour mesurer les progrès et ajuster l'apprentissage.

Outils numériques utilisés :

- Off2Class : consolidation grammaticale, exercices personnalisés et suivi de progression
- Quizlet : apprentissage interactif du vocabulaire lié à la conciergerie et à la gestion locative internationale

Modalités d'évaluation de la formation

- Test de positionnement Off2Class avant la formation
- Bilan linguistique et analyse des besoins avant la formation
- Exercices à compléter après chaque séance
- Test [VTest Business English – 4 Skills](#) à la fin de la formation
- Attestation de fin de formation, remise à l'issue de l'action conformément à l'article L.6353-1 du Code du travail

Wendy Louise Begley Sayers EI
1 rue Saint François de Paule
66000 PERPIGNAN
France
SIRET: 448 260 489 00043
Numéro de DA 76660247666

Le test VTest en anglais est une certification professionnelle enregistrée auprès de France Compétences sous le numéro RS6905 le 04/12/2024. La certification est délivrée par ExAssess, avec une date d'échéance de l'enregistrement fixée au 28/11/2027. Ce test évalue les compétences professionnelles en anglais selon l'échelle du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL), du niveau A2 au niveau C1.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour toute personne en situation de handicap souhaitant suivre cette formation, nous vous invitons à contacter notre référente handicap, Louise Sayers (louise@louisesayers.fr), afin de définir ensemble les modalités appropriées pour chaque participant.

Taux de satisfaction

Cette formation est nouvelle et les évaluations de satisfaction ne sont pas encore disponibles.

Informations complémentaires

Merci de nous contacter si vous avez besoin d'informations complémentaires.

Wendy Louise Begley Sayers EI
1 rue Saint François de Paule
66000 PERPIGNAN
France
SIRET: 448 260 489 00043
Numéro de DA 76660247666

Wendy Louise Begley Sayers EI
1 rue Saint François de Paule
66000 PERPIGNAN
France
SIRET: 448 260 489 00043
Numéro de DA 76660247666

ANGLAIS POUR LA GESTION LOCATIVE COURTE DURÉE ET L'ACCUEIL DE VOYAGEURS – NIVEAU A2
PROGRAMME DÉTAILLÉ PAR MODULE

Module	Tâche professionnelle
PARTIE 1 – TROUVER DES PROPRIÉTAIRES ANGLOPHONES	
1	Se présenter et présenter sa conciergerie
2	Communiquer efficacement par téléphone
3	Prospecter des propriétaires anglophones
4	Écrire un email pour expliquer les services de gestion locative
5	Répondre aux objections des propriétaires
6	Contractualiser et onboarder un propriétaire
PARTIE 2 – COMMERCIALISER LE BIEN ET TROUVER DES LOCATAIRES	
7	Décrire un bien de manière attractive
8	Mettre en valeur l'emplacement et l'environnement
9	Communiquer avec des voyageurs anglophones
10	Gérer les réservations et disponibilités
11	Expliquer les règles et conditions de location
12	Gérer les attentes avant l'arrivée
PARTIE 3 – ACCUEILLIR ET GÉRER LES CLIENTS SUR PLACE	
13	Accueillir un client à son arrivée
14	Expliquer le fonctionnement du logement
15	Gérer les demandes pendant le séjour
16	Gérer les imprévus et urgences
17	Gérer les plaintes et situations délicates
18	Proposer des services et expériences
19	Assurer le départ et le suivi post-séjour
20	Fidéliser propriétaires et voyageurs ; présentation des consignes du test VTest