

# Anglais spécifique AIRBNB



**Reia IENFA**  
*Responsable pédagogique*

## Contexte

La formation **Anglais spécifique AIRBNB** vise à permettre au participant de faciliter la communication avec les locataires anglophones, qu'ils soient originaires d'un pays anglophone (américain, anglais, australien, etc.) ou originaire d'un autre pays et s'exprimant en anglais.

## Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Gérer les réservations des clients anglophones par email,
- Accueillir les locataires en anglais depuis l'aéroport (si le loueur s'occupe également du pick-up) jusqu'au lieu d'hébergement en répondant à leurs questions les plus fréquentes concernant le logement, les commerces alentours et les activités disponibles sur l'île.

## Public

Toute personne ayant un logement en Airbnb et qui souhaite acquérir les connaissances adaptées en anglais en vue de faciliter la communication avec ses locataires anglophones.

## Prérequis

Chaque participant passe un test d'anglais sur notre site internet puis un entretien à l'oral avec notre formatrice afin de définir son niveau de départ et les objectifs adaptés au type d'hébergement.

## Durée

15 heures de formation réparties en 10 séances de 1h30.

## Contenu

|                 | <b>Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation autour de la prestation que l'on propose</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objectif</b> | Développer sa spontanéité à l'oral et à l'écrit avec les locataires.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Contenu</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Par email</u> : prendre une réservation, une confirmation, gérer une annulation, savoir informer sur le logement, donner de l'information commerciale (délais, prix, ...), recueillir une demande de devis ou de location, reformuler, clarifier et vérifier des informations,</li> <li>• <u>A l'écrit</u> : créer des documents types et un fascicule destiné aux locataires avec les réponses aux questions les plus souvent posées sur le fonctionnement du logement et des appareils fournis,</li> <li>• <u>A l'aéroport</u> : (si le propriétaire accueille le locataire à l'aéroport) accueillir et orienter en face à face ; savoir se présenter, questionner, renseigner, formuler conseils et suggestions, faire patienter,</li> <li>• <u>En route vers l'hébergement ou sur les lieux</u> : décrire son logement, rappeler les règles à respecter pendant le séjour, parler de l'équipement, aider les locataires à organiser leur séjour et conseiller sur les activités touristiques présentes sur</li> </ul> |

|                            | <b>Accueil de la clientèle étrangère et capacité à entretenir une conversation autour de la prestation que l'on propose</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | l'île, indiquer l'itinéraire vers les commerces de proximité, une banque, une pharmacie, etc., <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Par téléphone</u> : s'il est perdu, guider le locataire à distance et lui expliquer un itinéraire.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Déroulé pédagogique</b> | Révision grammaticale ponctuelle, avec alternance d'explications théoriques et d'exercices pratiques en situation.<br>Rappel des bases : noms, nombres, dates, heures, etc.<br><br>Les structures grammaticales incluent : pronoms démonstratifs possessifs et interrogatifs, expressions de fréquence, comparatifs et superlatifs, verbes usuels et formes irrégulières, temps et conjugaison, les auxiliaires modaux courants<br><br>Les divers points du contenu seront abordés sous la forme d'un entraînement à l'oral et à l'écrit par le biais de jeux-de rôles, études de cas, simulations, dialogues guidés et exercices pratiques.<br><br>Divers documents authentiques seront utilisés à cet effet tels que : prospectus, guides touristiques, sites internet, etc. |

#### Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport au contenu de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

### Moyens pédagogiques



DOCEO Formation dispose de licences complètes de Microsoft 365 : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.



DOCEO Formation utilise des **écrans interactifs de 55" et 65"** dans ses salles de formation. *Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires.*



DOCEO Formation dispose d'un parc d'ordinateurs portables, mis à la disposition des participants durant la formation. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.



Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.

### Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation. Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

### Les PLUS DOCEO

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.

- Nos formations sont encadrées par une formatrice qualifiée et possédant une solide expérience de l'ensemble des métiers du tourisme pour avoir dispensé des formations aux personnels :
  - des différents hôtels de la place tels que : l'Intercontinental de Tahiti, l'Intercontinental de Moorea, Le Brando de Tetiaroa, le Four Seasons de Bora Bora
  - ainsi que des pensions de famille à travers la Polynésie française (Tahiti, Moorea, Rangiroa, Raivavae, Rurutu, Hiva Oa, etc.).
- Nos méthodes d'apprentissage sont dynamiques et mettent l'accent sur la prise de parole des apprenants.
- Nos formations intègrent assez largement des moyens audio, vidéo et multimédia.
- L'équipe DOCEO a également formé 120 demandeurs d'emploi dans le cadre de la formation « Agent d'Accueil International » depuis l'année 2001 avec un excellent taux d'insertion en entreprise.