

ROLAND SHEPPARD TRAINING SAS

Organisme de formation certifié Qualiopi n° QUA009585 — au titre des actions de formation (L.6313-1, 1°)

NDA : 11757450675 — SIRET : 940 993 256 00012

3 rue de l'Amiral Mouchez, 75013 Paris · roland@rolandsheppardtraining.com · +33 6 09 89 72 36

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Coaching en anglais pour managers

Leading in English · Briefings, entretiens, réclamations escaladées, réunions et écrits

15 heures · 10 séances de 1h30 · Individuel · Présentiel ou distanciel synchrone · 90 % en anglais

CE QUE VOTRE ÉTABLISSEMENT Y GAGNE

Un manager qui conduit en anglais ses briefings, ses entretiens, ses réclamations escaladées et ses échanges avec le siège, sur ses propres situations de travail. Le parcours se cale sur son planning, sur site ou à distance, et se termine par une simulation évaluée et un bilan transmis au commanditaire avec l'accord du participant.

1. Fiche synthèse d'information

Les informations ci-dessous sont accessibles au public en amont de toute contractualisation.

Public visé	Managers et encadrants amenés à diriger, négocier ou rendre compte en anglais : chefs de réception, Front Office Managers, Guest Relations Managers, directeurs de l'hébergement, responsables de salle, store managers, directeurs d'établissement. Hôtellerie 4 et 5 étoiles, résidences hôtelières, restauration premium, retail haut de gamme et services clients premium.
Prérequis	Niveau d'anglais B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues, vérifié par le test et l'entretien de positionnement. Exercer ou s'apprêter à exercer une fonction d'encadrement. Aucun prérequis de diplôme.
Objectifs généraux	Conduire en anglais les situations de management du quotidien — briefing, entretien individuel, réclamation escaladée, réunion avec un siège ou des pairs internationaux, écrits professionnels — avec précision, aisance et le registre attendu dans les services premium.
Durée et rythme	15 heures — 10 séances individuelles de 1h30. Rythme recommandé : une séance par semaine, soit un cycle de 10 semaines (8 semaines au plus court). Travail intersession guidé d'environ 30 minutes par semaine, non comptabilisé dans la durée.
Effectif	1 participant. Format individuel. Plusieurs managers d'un même établissement peuvent suivre le parcours en parallèle.
Langue d'animation	90 % en anglais. Le cadrage de la séance 1 et le bilan final peuvent être conduits en français. Formateur bilingue français-anglais, anglais natif.
Adaptation à l'établissement	Échange préalable avec le commanditaire sur les situations à travailler. Les briefings, indicateurs, écrits et procédures réels du manager servent de matière aux séances. Calendrier des séances fixé avec le participant, en dehors des pics d'exploitation.

Modalités d'accès et délais	Inscription sur demande écrite ou convention de formation B2B. Délai d'accès estimé : 14 jours francs à compter de la réception de la demande ou de la convention signée.
Tarif de la prestation	Sur devis, selon le nombre de managers accompagnés et le format retenu. Frais de déplacement en sus pour les séances en présentiel hors de Paris. Formation non certifiante.
Financement	Formation susceptible d'être prise en charge par l'OPCO de l'entreprise, selon sa convention collective (IDCC) : par exemple AKTO pour les hôtels, cafés et restaurants (IDCC 1979), ou OPCO EP pour l'immobilier, dont relèvent la plupart des résidences de tourisme (IDCC 1527). Nous vérifions avec vous les conditions de prise en charge avant toute signature.
Lieu et format	En présentiel, sur le lieu de travail du participant, dans une salle isolée ; ou à distance, en visioconférence synchrone (Teams, Zoom ou Google Meet). Les deux formats peuvent être combinés au sein d'un même cycle.
Matériel requis à distance	Ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro, connexion internet stable, espace calme. Un test de connexion est réalisé avant la première séance.
Assistance technique et pédagogique	Assurée par le formateur par e-mail et par téléphone, avec une réponse sous 48 heures ouvrées : roland@rolandsheppardtraining.com — +33 6 09 89 72 36.
Contacts et intervenant	Responsable pédagogique et formateur : Roland Sheppard — roland@rolandsheppardtraining.com — +33 6 09 89 72 36.
Référent handicap	Roland Sheppard — contact direct : roland@rolandsheppardtraining.com — +33 6 09 89 72 36. Accueil et étude personnalisée des aménagements sur demande.
Modalités d'évaluation	Test et entretien de positionnement, mises en situation enregistrées et évaluées à chaque séance, simulation finale évaluée sur grille, auto-positionnement CECRL comparé en début et en fin de parcours.
Règlement intérieur applicable	Pour les séances dispensées en présentiel chez le client, le règlement intérieur de l'établissement d'accueil s'applique pour les règles de santé et de sécurité.

2. Objectifs opérationnels et évaluables

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de réaliser les actions opérationnelles suivantes, exprimées en verbes d'action mesurables :

- Conduire en anglais un briefing d'équipe de cinq minutes, structuré, et vérifier la compréhension de chaque collaborateur.
- Mener en anglais un entretien individuel de reconnaissance, de feedback ou de recadrage, au registre adapté.
- Reprendre en anglais une réclamation escaladée par l'équipe, de l'écoute jusqu'à la solution et au suivi écrit.
- Présenter en anglais des résultats chiffrés à un siège ou à des pairs internationaux, puis répondre aux questions.
- Défendre en anglais une demande de moyens ou une position, en employant le langage de la négociation.
- Rédiger en anglais des e-mails, comptes rendus et réponses à des avis clients, au ton de la marque, et mobiliser un assistant IA pour les vérifier sans perdre sa propre voix.

3. Contenu détaillé et déroulé pédagogique

Le parcours part des situations réelles du participant. La séance 1 fixe une feuille de route : les séances 2 à 9 suivent l'ordre ci-dessous par défaut, et leur dosage est ajusté aux priorités retenues. L'intelligence artificielle est traitée sous trois angles

— ce qu'elle change dans les échanges professionnels, ce que le manager peut en faire pour préparer et vérifier un écrit, et ce qu'elle ne remplacera pas : la voix, l'autorité et la relation.

SÉANCE 1 (1h30) : Diagnostic and goal setting

- Contenus** Restitution du test de positionnement ; repérage des situations professionnelles conduites en anglais ; choix de trois situations prioritaires ; habitudes linguistiques à corriger.
- Déroulé et méthodes** Entretien conduit en anglais, avec un temps de cadrage en français si nécessaire. Le formateur mesure l'aisance réelle à l'oral sur une mise en situation courte et enregistrée. Livrable : feuille de route individuelle et grille de suivi.

SÉANCE 2 (1h30) : Speaking with authority

- Contenus** Le registre du manager : clair sans être brutal ; formulations directes et formulations adoucies ; faux amis et calques du français ; accentuation et rythme de la phrase.
- Déroulé et méthodes** Le formateur corrige les tournures relevées en séance 1, puis fait pratiquer la reformulation d'une même consigne sur trois registres. Livrable : phrase book personnel, alimenté à chaque séance.

SÉANCE 3 (1h30) : Running a team briefing

- Contenus** Structure d'un briefing : contexte, priorités du jour, arrivées et clients à attention particulière, rappel d'un standard ; gestion du temps ; vérification de la compréhension auprès d'une équipe multilingue.
- Déroulé et méthodes** Préparation d'un briefing réel du participant, conduit puis enregistré deux fois, avec débriefing sur grille. Livrable : trame de briefing réutilisable.

SÉANCE 4 (1h30) : One-to-ones — feedback and recognition

- Contenus** Le feedback structuré (situation, comportement, impact) ; reconnaître un travail précis ; fixer une attente ; écouter et relancer.
- Déroulé et méthodes** Jeux de rôles sur deux entretiens tirés du quotidien du participant, le formateur jouant le collaborateur. Le formateur évalue les productions sur grille.

SÉANCE 5 (1h30) : Difficult conversations

- Contenus** Recadrer un comportement ; refuser une demande ; annoncer une décision impopulaire ; tenir compte des codes culturels d'une équipe internationale.
- Déroulé et méthodes** Mises en situation avec montée progressive de la tension, enregistrées et débriefées. Livrable : formulations clés de la conversation difficile.

SÉANCE 6 (1h30) : Handling escalated complaints

- Contenus** Reprendre la main quand l'équipe a été dépassée ; la méthode en trois étapes au niveau du manager — show that you understand, apologize sincerely, take action and follow up ; proposer un geste commercial sans surenchère ; le suivi écrit.
- Déroulé et méthodes** Le formateur joue un client international mécontent sur deux scénarios issus de l'établissement. Débriefing sur le ton, la précision et la solution. Livrable : modèle de courrier de suivi.

SÉANCE 7 (1h30) : Reporting to head office

- Contenus** Présenter des indicateurs — taux d'occupation, scores de satisfaction, chiffre d'affaires, effectifs ; décrire une tendance et expliquer un écart ; répondre à une question imprévue.
- Déroulé et méthodes** Le participant présente ses propres résultats en trois minutes, puis répond aux questions du formateur, qui joue le siège. Livrable : présentation de trois minutes finalisée.

SÉANCE 8 (1h30) : Negotiating and influencing

- Contenus** Défendre une demande de budget ou d'effectif ; argumenter, concéder, conditionner ; le langage du compromis ; conclure et confirmer par écrit.
- Déroulé et méthodes** Simulation de négociation sur un enjeu réel du participant, avec un temps de préparation guidé puis deux passages. Le formateur évalue les productions sur grille.

SÉANCE 9 (1h30) : Writing in English

- Contenus** E-mails, comptes rendus d'incident, réponses à des avis en ligne ; concision et ton de marque ; erreurs fréquentes des francophones à l'écrit ; usage d'un assistant IA pour vérifier une formulation.
- Déroulé et méthodes** Réécriture d'écrits réels du participant. Le formateur démontre la vérification par un assistant IA et en pose la règle : l'assistant propose, le manager ajuste et signe. Livrable : cinq modèles d'écrits personnalisés.

SÉANCE 10 (1h30) : Final simulation and progress plan

- Contenus** Simulation finale combinant deux situations de la feuille de route ; comparaison avec l'enregistrement de la séance 1 ; auto-positionnement CECRL de fin de parcours.
- Déroulé et méthodes** Évaluation finale sur grille, bilan conduit en anglais ou en français, plan de progrès à trente jours. Questionnaire de satisfaction à chaud.

4. Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET DIDACTIQUES

- Livret participant numérique, comprenant les fiches outils, les trames et les grilles d'observation.
- Phrase book personnel constitué au fil des séances à partir des formulations du participant.
- Situations, documents et écrits réels apportés par le participant, dans le respect de la confidentialité de l'entreprise.
- Mises en situation représentant au moins 70 % du temps de séance, enregistrées avec l'accord du participant et débriefées.
- Travail intersession guidé : préparation d'une situation réelle, réécriture d'un écrit, écoute ciblée.
- Démonstrations d'un assistant IA conduites par le formateur. Aucun outil n'est imposé ni requis du participant.

MOYENS TECHNIQUES ET LOGISTIQUES

- Présentiel : salle isolée et calme sur le lieu de travail, équipée d'une table et d'un écran ou d'un paperboard.
- Distanciel : visioconférence avec partage d'écran et enregistrement ; documents partagés par e-mail ou espace de stockage en ligne.
- Le formateur s'assure en amont que les conditions matérielles sont adaptées au bon déroulement des séances.

PROFIL DE L'INTERVENANT

Formation animée par Roland Sheppard, formateur et consultant en excellence de service et management du luxe. Trente-sept ans dans l'hôtellerie et le retail haut de gamme : réception en hôtels 3, 4 et 5 étoiles, notamment à Londres, puis management opérationnel d'équipes de 5 à 35 personnes en établissements premium à Paris, à Lille et à Cannes. Quatorze ans de formation : plus de 250 sessions animées, plus de 2 100 participants. De 2017 à 2024, L&D Manager Europe d'un groupe hôtelier international — mille collaborateurs, neuf pays. Franco-britannique, bilingue français-anglais, anglais natif. Certifié Formateur professionnel (ISFORM, 2024) et Digital Learning Manager (Abilways, 2022).

5. Modalités d'évaluation des acquis et dispositif de suivi

Étape d'évaluation	Outils et modalités	Objectif
Positionnement pré-formation	Test écrit et oral transmis 10 jours avant la séance 1, auto-positionnement CECRL (B1 minimum), échange avec le commanditaire sur les situations à travailler.	Mesurer le niveau initial et construire la feuille de route.
Évaluation continue et formative	Mises en situation enregistrées à chaque séance, grilles multicritères communiquées au participant, suivi de la feuille de route.	Vérifier la progression et corriger les écarts en temps réel.
Évaluation des acquis post-formation	Simulation finale évaluée sur grille, comparaison avec l'enregistrement initial, auto-positionnement CECRL de fin de parcours.	Valider l'atteinte des objectifs opérationnels. Délivrance de l'attestation de fin de formation.
Suivi à froid	Questionnaire de transfert adressé au participant et au commanditaire trois mois après la dernière séance.	Mesurer le transfert en situation de travail et alimenter l'amélioration continue.

6. Accessibilité et accueil des personnes en situation de handicap

Roland Sheppard Training s'engage à favoriser l'inclusivité et l'accessibilité de ses formations à l'ensemble des publics.

VOTRE RÉFÉRENT HANDICAP DÉDIÉ

Roland Sheppard — roland@rolandsheppardtraining.com — +33 6 09 89 72 36.

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE COMPENSATION

- Étude préalable des besoins : chaque participant est invité à signaler tout besoin spécifique d'aménagement lors du questionnaire pré-formation.
- Adaptation des prestations : analyse de la faisabilité et mise en place des aménagements nécessaires — supports adaptés, rythme aménagé, accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite.
- Mobilisation du réseau partenaire : si le besoin de compensation dépasse les compétences de l'organisme, le référent handicap s'appuie sur son réseau d'experts spécialisés — Agefiph, Cap Emploi, MDPH.

7. Indicateurs de résultats et qualité

Roland Sheppard Training fixe et suit les indicateurs cibles suivants. Les résultats mesurés sont publiés dès la clôture des premières sessions.

Taux de satisfaction globale	Objectif pré-identifié : ≥ 90 % de satisfaction exprimée à chaud.
Taux d'assiduité et de complétion	Objectif pré-identifié : 100 % des séances réalisées, reports compris.
Taux de réussite aux évaluations des acquis	Objectif pré-identifié : ≥ 85 % d'atteinte des objectifs opérationnels.
Recueil des appréciations des donneurs d'ordres	Transmission d'un bilan de parcours au commanditaire, avec l'accord du participant, et sollicitation du retour du client B2B.
