



ENGLISH WELCOME KIT

Les phrases essentielles pour accueillir
vos voyageurs anglophones
avec confiance

***Spécial gîtes, villas, chambres d'hôtes et conciergeries
aux Antilles francophones***





Vous n’avez pas besoin d’être bilingue pour offrir un accueil professionnel en anglais.

Vous avez besoin de phrases simples, chaleureuses, rassurantes et adaptées aux vraies situations que vous vivez avec vos voyageurs : répondre avant l’arrivée, accueillir sur place, expliquer les consignes, gérer un imprévu, proposer une activité, demander un avis.

Ce kit a été conçu pour vous aider à passer de :

“Je me débrouille comme je peux...”

à :

“Je sais quoi dire, je sais comment le dire, et je donne une image professionnelle de mon hébergement.”

1. VOTRE VRAI OBJECTIF N'EST PAS DE PARLER PARFAITEMENT ANGLAIS

Votre objectif est de rassurer.

Un voyageur anglophone qui arrive dans un gîte, une villa ou une chambre d'hôtes aux Antilles a besoin de se sentir :

attendu,
guidé,
en sécurité,
bienvenu,
compris.

Il ne cherche pas un professeur d'anglais.
Il cherche un hôte clair, souriant, fiable et professionnel.

Votre anglais peut être simple.
Mais votre accueil doit être structuré.

La bonne nouvelle : quelques phrases bien choisies peuvent déjà changer toute l'expérience.



2. LA POSTURE PREMIUM : SIMPLE. CLAIRE. CHALEUREUSE

Un accueil premium en anglais repose sur 3 piliers.

1. Anticiper

Ne laissez pas le voyageur deviner.

Envoyez les informations importantes avant son arrivée : adresse, horaires, accès, parking, wifi, consignes, contact.

Phrase utile :

“I’m sending you all the details you need for a smooth arrival.”

Je vous envoie toutes les informations nécessaires pour une arrivée en toute sérénité.

2. Rassurer

Même si votre anglais n’est pas parfait, votre ton peut être rassurant.

Phrase utile :

“Don’t worry, I’ll be available if you need anything.”

Ne vous inquiétez pas, je serai disponible si vous avez besoin de quoi que ce soit.

3. Valoriser

Votre hébergement n’est pas juste un logement.
C’est une expérience antillaise.

Phrase utile :

“We’re happy to welcome you and help you enjoy the best of the island.”

Nous sommes heureux de vous accueillir et de vous aider à profiter du meilleur de l’île.



3. AVANT L'ARRIVÉE : LE MESSAGE QUI RASSURE

À envoyer quelques jours avant l'arrivée.

Version simple

Hello [Name],
We are happy to welcome you soon to [name of the accommodation].
Your check-in is scheduled for [day/time].
Here is the address: [address].
You will find the keys [explain where/how].
The Wi-Fi code is: [code].
Please let me know your estimated arrival time.
I remain available if you have any questions.
See you soon,
[Your name]

Traduction

Bonjour [Prénom],
Nous sommes heureux de vous accueillir bientôt à [nom de l'hébergement].
Votre arrivée est prévue le [jour/heure].
Voici l'adresse : [adresse].
Vous trouverez les clés [expliquer où/comment].
Le code wifi est : [code].
Merci de me communiquer votre heure d'arrivée estimée.
Je reste disponible si vous avez des questions.
À très bientôt,
[Votre nom]

Phrase bonus pour un accueil plus premium

“We want your arrival to be as smooth and stress-free as possible.”

Nous souhaitons que votre arrivée soit aussi simple et sereine que possible.



4. LE CHECK-IN : ACCUEILLIR SANS PANIQUER

À l'arrivée, restez simple. Souriez. Parlez lentement.

Script oral court

Hello, welcome!
I'm happy to meet you.
How was your trip?
Let me show you the accommodation.
Here is the living room.
Here is the kitchen.
The bedroom is here.
The bathroom is on the right.
The Wi-Fi code is here.
If you need anything, you can message me.
I hope you enjoy your stay.

Traduction

Bonjour, bienvenue !
Je suis ravi(e) de vous rencontrer.
Comment s'est passé votre voyage ?
Je vais vous montrer le logement.
Voici le salon.
Voici la cuisine.
La chambre est ici.
La salle de bain est à droite.
Le code wifi est ici.
Si vous avez besoin de quoi que ce soit, vous pouvez m'envoyer un message.
J'espère que vous passerez un excellent séjour.

Phrase premium

“Please feel at home and enjoy your stay.”

Sentez-vous comme chez vous et profitez bien de votre séjour.



5. LES PHRASES INDISPENSABLES DANS L'HÉBERGEMENT

Pour les équipements

The air conditioning remote is here.

La télécommande de la climatisation est ici.

The washing machine is available here.

La machine à laver est disponible ici.

You can find extra towels in the closet.

Vous trouverez des serviettes supplémentaires dans le placard.

The kitchen is fully equipped.

La cuisine est entièrement équipée.

Please turn off the air conditioning when you leave.

Merci d'éteindre la climatisation lorsque vous sortez.

Pour les règles simples

Smoking is not allowed inside the accommodation.

Il est interdit de fumer à l'intérieur du logement.

Please respect the quiet hours after 10 p.m.

Merci de respecter le calme après 22h.

Please close the gate when you leave.

Merci de fermer le portail lorsque vous partez.

Please do not throw anything in the toilet.

Merci de ne rien jeter dans les toilettes.

Pour la sécurité

In case of emergency, you can call me at this number.

En cas d'urgence, vous pouvez m'appeler à ce numéro.

The nearest pharmacy is located in [place].

La pharmacie la plus proche se trouve à [lieu].

The nearest hospital is in [place].

L'hôpital le plus proche est à [lieu].



6. PENDANT LE SÉJOUR : RESTER PRÉSENT SANS ÊTRE INTRUSIF

Un petit message pendant le séjour peut éviter un mauvais avis.

Message de suivi

Hello [Name],
I hope everything is going well and that you are enjoying your stay.
Please let me know if you need anything.
I'll be happy to help.
Best regards,
[Your name]

Traduction

Bonjour [Prénom],
J'espère que tout se passe bien et que vous profitez de votre séjour.
N'hésitez pas à me dire si vous avez besoin de quoi que ce soit.
Je serai ravi(e) de vous aider.
Bien cordialement,
[Votre nom]

Phrase bonus

“Your comfort is important to us.”
Votre confort est important pour nous.



7. GÉRER UN PROBLÈME SANS PERDRE SES MOYENS

Un problème peut arriver : climatisation, eau, wifi, bruit, retard, ménage, accès.

L'objectif n'est pas de trouver une phrase parfaite.

L'objectif est de montrer que vous prenez la situation au sérieux.

Si le voyageur signale un problème

Hello [Name],
Thank you for letting me know.
I'm sorry for the inconvenience.
I will check this as soon as possible and get back to you quickly.
Thank you for your patience.

Traduction

Bonjour [Prénom],
Merci de m'avoir informé(e).
Je suis désolé(e) pour ce désagrément.
Je vais vérifier cela dès que possible et revenir vers vous rapidement.
Merci pour votre patience.

Si vous avez besoin de temps

I'm looking into it and I'll update you shortly.
Je suis en train de vérifier et je reviens vers vous rapidement.

Si le problème est résolu

Hello [Name],
The issue has been fixed.
Thank you again for your patience and understanding.
Please let me know if everything is now okay.

Traduction

Bonjour [Prénom],
Le problème a été résolu.
Merci encore pour votre patience et votre compréhension.
Merci de me confirmer si tout est maintenant en ordre.



8. PROPOSER DES SERVICES OU ACTIVITÉS SANS FORCER

Vous pouvez augmenter la valeur du séjour en proposant des services utiles.

L'idée n'est pas de vendre agressivement.

L'idée est d'aider le voyageur à mieux profiter de son séjour.

Message simple

If you are interested, we can also recommend local activities, restaurants and beautiful places to visit during your stay.

Si cela vous intéresse, nous pouvons également vous recommander des activités locales, des restaurants et de beaux endroits à visiter pendant votre séjour.

Pour un transfert aéroport

We can help you organize an airport transfer if needed.

Nous pouvons vous aider à organiser un transfert depuis l'aéroport si besoin.

Pour un panier d'accueil

We can prepare a welcome basket with local products upon request.

Nous pouvons préparer un panier d'accueil avec des produits locaux sur demande.

Pour un petit-déjeuner

Breakfast can be arranged upon request.

Le petit-déjeuner peut être organisé sur demande.

Pour un late check-out

Late check-out may be possible depending on availability.

Un départ tardif peut être possible selon disponibilité.

Phrase premium

"We'll be happy to help you create a beautiful island experience."

Nous serons heureux de vous aider à vivre une belle expérience sur l'île.

9. LE CHECK-OUT :

TERMINER SUR UNE BELLE IMPRESSION

La fin du séjour est importante.
C'est souvent là que se joue l'avis client.

Message avant départ

Hello [Name],
I hope you enjoyed your stay.
Check-out is scheduled for [time].
Please leave the keys [explain where].
Thank you again for choosing our accommodation.
We wish you a safe trip back.
Best regards,
[Your name]

Traduction

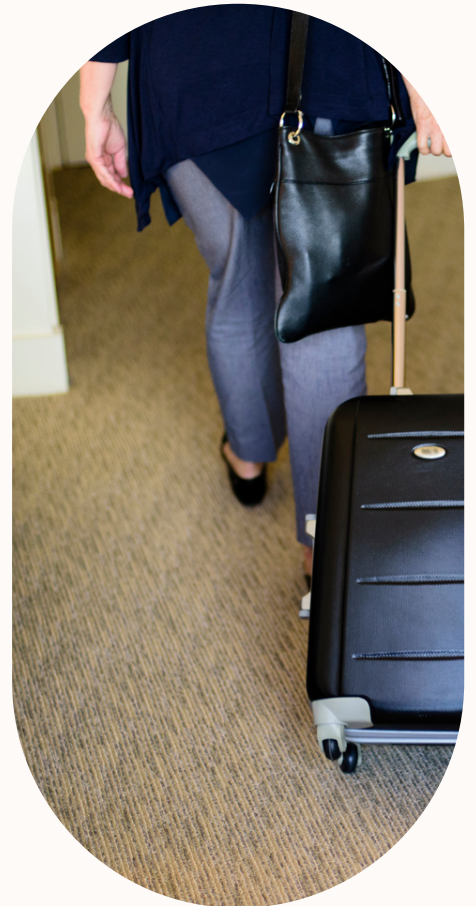
Bonjour [Prénom],
J'espère que vous avez apprécié votre séjour.
Le départ est prévu à [heure].
Merci de laisser les clés [expliquer où].
Merci encore d'avoir choisi notre hébergement.
Nous vous souhaitons un bon retour.
Bien cordialement,
[Votre nom]

Demander un avis avec élégance

If you enjoyed your stay, we would be very grateful if you could leave us a review.
Your feedback helps us improve and welcome future guests even better.

Traduction

Si vous avez apprécié votre séjour, nous vous serions très reconnaissants de nous laisser un avis.
Votre retour nous aide à nous améliorer et à accueillir encore mieux nos futurs voyageurs.



10. LES 10 PHRASES À MÉMORISER EN PRIORITÉ

Welcome, we're happy to have you here.

Bienvenue, nous sommes heureux de vous accueillir.

How was your trip?

Comment s'est passé votre voyage ?

Let me show you the accommodation.

Je vais vous montrer le logement.

The Wi-Fi code is here.

Le code wifi est ici.

If you need anything, you can message me.

Si vous avez besoin de quoi que ce soit, vous pouvez m'envoyer un message.

I'm sorry for the inconvenience.

Je suis désolé(e) pour ce désagrément.

I will check this as soon as possible.

Je vais vérifier cela dès que possible.

Thank you for your patience.

Merci pour votre patience.

I hope you enjoyed your stay.

J'espère que vous avez apprécié votre séjour.

We wish you a safe trip back.

Nous vous souhaitons un bon retour.



II. MINI AUTO-DIAGNOSTIC :

VOTRE ACCUEIL EST-IL PRÊT POUR LES VOYAGEURS ANGLOPHONES ?

Cochez ce qui est déjà prêt.

- ☐ J'ai un message d'accueil en anglais avant l'arrivée.
- ☐ J'ai un message clair pour expliquer l'accès au logement.
- ☐ Je sais expliquer le wifi, les clés, la climatisation et les consignes.
- ☐ Je sais accueillir oralement un voyageur anglophone sans paniquer.
- ☐ J'ai des phrases prêtes pour gérer un problème.
- ☐ Je sais proposer mes services ou recommandations en anglais.
- ☐ J'ai un message de check-out en anglais.
- ☐ Je sais demander un avis client avec élégance.
- ☐ Mes messages anglais reflètent la chaleur de mon accueil.
- ☐ Je me sens capable de répondre à un voyageur anglophone avec confiance.

Résultat

Si vous avez coché moins de 5 cases :
Votre accueil en anglais repose encore trop sur l'improvisation.

Si vous avez coché entre 5 et 8 cases :
Vous avez déjà de bonnes bases, mais vous pouvez professionnaliser votre expérience client.

Si vous avez coché 9 ou 10 cases :
Bravo. Vous êtes prêt(e) à transformer votre anglais d'accueil en vrai avantage concurrentiel.



LAST WORD...

Chez Phonetika, nous ne cherchons pas à vous rendre bilingue.

Nous vous aidons à devenir opérationnel, clair et confiant dans les situations où l'anglais compte vraiment.

Pour les hébergeurs antillais, cela signifie :

mieux accueillir,
mieux rassurer,
mieux expliquer,
mieux gérer les imprévus,
mieux valoriser l'expérience locale,

et offrir aux voyageurs anglophones un séjour plus fluide, plus chaleureux et plus professionnel.

Votre anglais n'a pas besoin d'être parfait.

Mais votre accueil peut **devenir inoubliable**.

[Réservez un créneau avec nous ICI !](#)





www.phonetika.fr
hello@phonetika.fr
Nicole - 06.50.53.43.85

