

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

*Anglais – La Relation client

**Nous répondons pour l'anglais, mais sommes en capacité, si besoin, de proposer ce programme dans d'autres langues : allemand, espagnol, italien, ...*

Nos Formations peuvent se dérouler en intra ou en Inter.

Objectifs :

Ce module de formation doit permettre aux participants de renforcer leurs compétences en anglais professionnel pour pouvoir gérer la relation clients avec courtoisie et efficacité.

Prérequis :

Niveau A2 du Cadre européen commun de référence pour les langues

Validation : Bulats ou Bright

Public :

Toute personne en relation avec des clients anglophones

Durée : 24 heures

Nombre de participants : 2 minimum.

Moyens pédagogiques :

Nos formateurs sont sélectionnés selon les critères de la grille de recrutement définie dans le cadre de notre démarche Qualité. Natifs ou non-natifs dont la maîtrise de la langue anglaise est attestée, ils ont tous une solide expérience dans la formation continue.

Approche communicative ; l'entraînement à la pratique orale ou écrite de la langue part d'une phase de sensibilisation où le formateur fait travailler le stagiaire sur des supports et des documents variés. Il se poursuit par des activités de réemploi, des jeux de rôles, des mises en situation qui permettent aux stagiaires de reproduire les situations de leur vie professionnelle en anglais. Suit une phase de réflexion et de systématisation des phénomènes grammaticaux et une analyse du lexique employé.

Evaluation initiale, continue et finale.

Utilisation de matériel authentique, de CD audio, de supports divers permettant un entraînement à la compréhension et à l'expression orale et écrite. Possibilité de travailler sur les situations propres aux stagiaires et à leur entreprise.

Programme :

Contenus linguistiques

Enrichir sa connaissance du lexique de l'entreprise, du langage du relationnel ; les formules de politesse

Affiner ponctuellement ses connaissances grammaticales

Travailler la prononciation

Optimiser sa relation clients :

Accueillir un client, un visiteur, en face à face ou par téléphone :

- Prendre en compte sa demande
- Identifier ses besoins et ses attentes
- Questionner pour mieux comprendre
- Proposer une solution adaptée à ses besoins
- Terminer un entretien avec professionnalisme et courtoisie

Echanger avec un client :

- Présenter un produit, un service
- Argumenter
- Ecouter, reformuler, proposer
- Négocier
- Répondre à une objection

Entraînement à la communication écrite :

Rédiger un mail, une proposition commerciale

Contenus socioculturels :

Traits distinctifs caractéristiques en rapport avec : la vie quotidienne, les conditions de vie, les relations interpersonnelles, la vie politique, économique...

Règles de politesse, usage des salutations

Contact :

SUD FORMATION CCI Pyrénées Orientales : **Sylvie Sales**

04 68 56 43 33 – s.sales@sudformation.cci.fr