LANGUE | ANGLAIS COMMERCIAL

OBJECTIFS | Développer son efficacité relationnelle en langue anglaise

- ❑ Communiquer par écrit et oral dans un contexte professionnel et/ou commercial

PROGRAMME

- ❑ Audit des attentes et du niveau des stagiaires
  - Établir un diagnostic écrit et oral complet
  - Analyser le profil et les objectifs du participant pour valider le contenu pédagogique
- ❑ La communication en face à face
  - Savoir exprimer clairement une idée, son avis, son accord ou son désaccord
  - Mener un débat
  - Savoir argumenter, discuter, négocier
  - Poser des questions correctement et savoir répondre aux questions
  - Reformuler pour valider la compréhension
  - Mettre en place des automatismes de langage
- ❑ Les échanges professionnels par téléphone
  - Les expressions types pour le téléphone : faire préciser l'identité de l'interlocuteur, faire épeler un nom, faire patienter…
  - Se présenter, présenter son service ou sa société
  - Comprendre et transmettre un message
  - Prendre ou reporter un rendez-vous
  - Gérer les litiges
- ❑ Les écrits en anglais
  - Format et mise en page : abréviations, dates et chiffres, mots de liaison, formules de politesse…
  - Courriers et Fax : demande de renseignement, lettre de réclamation, courrier standard, compte-rendu de réunion…
- ❑ Le vocabulaire du commerce
  - Lexique adapté au secteur d'activité
  - Vocabulaire relatif à différentes situations (vente, désaccords, informations…)

PRÉ-REQUIS | Conditions de réussite

- ❑ Test écrit avant la formation
- ❑ Avoir des bases d'anglais
- ❑ S'impliquer lors de la formation
- ❑ Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

INTERVENANT

- ❑ La formation est assurée par une formatrice professionnelle expérimentée, de nationalité anglaise

MODALITES D'EVALUATION

- ❑ Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (remise d'une attestation de formation individualisée)
- ❑ Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- ❑ Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

MODALITES *

- ❑ Durée : 30 heures sur 10 sessions de 3 heures
- ❑ 1 à 6 personnes maximum
- ❑ Modalités pédagogiques : échanges/discussions, mise en situation et conversation téléphonique
- ❑ Rôle du formateur : apport théorique (grammaire, vocabulaire…)
- ❑ Matériel utilisé : vidéo et audio
- ❑ Documents remis aux participants : contenus de cours, exercices, documents de synthèses
- ❑ Échanges oraux et écrits

* CONTENU | Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.