

ANGLAIS COMMERCIAL

OBJECTIFS

Développer son efficacité relationnelle en langue anglaise

- Communiquer par écrit et oral dans un contexte professionnel et 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 tourisme
 - Lexique adapté à l'hébergement, au service, aux aliments, à la gamme de produits proposés...
 - Vocabulaire relatif à différentes situations (vente, désaccords, informations...)

PRÉ-REQUIS / CONDITIONS DE REUSITE

- Test écrit avant la formation
- Avoir des bases d'anglais
- S'impliquer lors de la formation
- Être 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 (Attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

MODALITÉS PEDAGOGIQUES*

- Durée : 30 heures sur 10 sessions de 3 heures
- Outils et techniques pédagogiques :
 - Echanges/discussions
 - Mises en situation
 - Conversation téléphonique
 - Remise de documentation

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