

## Anglais - perfectionnement : le relationnel client

 Durée	49 heures	 Modalité d'accès	Aucune
 Pré-requis	Niveau intermédiaire maîtrise des bases de l'anglais	 Date	Voir convention
 Public	Niveau intermédiaire	 Lieu	Voir convention
 Intervenants	Formateur de langues spécialisé en Anglais	 Délai d'accès	Définir avec l'entreprise
 Nb participants	1 à 5	 Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap
 Prix	Voir convention	 Obligations réglementaires	Aucune

### Méthode pédagogique :

Alternance d'apport théorique et d'entraînements. Nombreux exercices accentuent l'aspect pratique de ces cours. Jeux de rôles et mises en situation.

### Approche et moyens pédagogiques :

Afin de favoriser la pratique opérationnelle et l'acquisition de réflexes dans cette langue, les cours de se déroulent exclusivement en Anglais.

### Outil pédagogique :

Supports papiers

### Évaluation :

Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie.

### Validation :

Attestation de fin de stage.

## OBJECTIF

Maîtriser les expressions types de la relation client, de l'accroche jusqu'à la fidélisation, en passant par l'identification des besoins et la proposition de services - Savoir rédiger les documents professionnels types - Acquérir du vocabulaire commercial et juridique - Affiner sa maîtrise de l'anglais oral et écrit

## PROGRAMME

### CONSOLIDATION DES ACQUIS ET BILAN DÉTAILLÉ

#### Grammaire - Vocabulaire

- Révision des temps présent, passé, futur et conditionnel
- Manipulation des chiffres et de l'alphabet
- Pouvoir décrire une situation aux différents moments de l'action
- Utiliser correctement les temps des verbes
- Gérer la concordance des temps
- Recourir sans peine à la voie passive
- Manier le discours indirect

#### Entraînement et perfectionnement des capacités de communication orale dans les situations professionnelles

- Utiliser couramment les notions de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin de
- Etre capable de comparer, d'exprimer une possibilité, une certitude, une obligation ou une condition
- Utiliser sans peine les modaux
- Avoir les idées claires sur les articles, les pronoms personnels et réfléchis
- Savoir utiliser les prépositions
- Approfondir la structure grammaticale
- Entraînement et enrichissement du vocabulaire et de la conversation

#### LE RELATIONNEL CLIENT :

##### «Socialising»

- Se présenter, présenter son entreprise et son activité professionnelle
- Poser et répondre à des questions d'ordre général et d'ordre professionnel
- Le langage du relationnel
- Rappels grammaticaux

##### «Les échanges par mail» et «Les documents vente et marketing»

- Utiliser les phrases types
- Les formules clés des différents types de

- mail (requête, proposition, plainte, relance)
- Rédaction d'un mail à un prospect présentant un produit ou un service
- Rappels grammaticaux
- Le vocabulaire : termes liés au marketing et à la vente
- L'accroche
- Présenter à l'oral les arguments de vente
- Rappels grammaticaux

##### «Présenter votre produit ou service»

- Acquisition d'expressions utiles
- Présentation à l'oral d'un produit/service
- Le langage des présentations (expressions usuelles, transitions, conclusion)
- La voix, la prononciation et l'intonation
- Rappels grammaticaux

##### «Écouter, reformuler et proposer» puis négociier

- Les techniques de questionnement (vérification, clarification, reformulation)
- Présentation détaillée d'un événement promotionnel
- Conduite d'une réunion de projet avec un client
- Acquisition d'expressions utiles
- Exprimer son opinion, son accord ou désaccord
- Mener une négociation
- Rappels grammaticaux

##### «Rédiger la proposition»

- Donner des conseils, proposer des solutions
- Formules types de propositions commerciales
- Mener un entretien de recueil de besoins
- Rédaction d'une proposition
- Rappels grammaticaux

##### «Le service client»

- Acquisition du langage relatif à la satisfaction client et à la gestion des

- problèmes
- Étude de cas et recherche de solutions à des incidents clients
- Les bonnes pratiques
- Rappels grammaticaux

##### «Communiquer avec d'autres cultures et d'autres comportements»

- Comprendre le mode de communication d'autres cultures
- Le langage des réunions à distance et les bonnes pratiques
- Conduite de réunion en conférence

##### Networking : les atouts du réseau

- Présenter son entreprise, son métier et son projet en moins de 2 minutes (Elevator pitch)
- Se former à connaître les bonnes pratiques du networking
- Mises en application des acquis : Simulations d'anglais
- Engager la conversation lors d'un salon professionnel, la recommandation, récupérer des informations, trouver des contacts