













## 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	INTRA
 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 négocier

- 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