

Anglais commercial

AN06 – Anglais

(en présentiel ou à distance)

DÉTAILS DE LA FORMATION

+ OBJECTIFS

- S'adapter à des situations de communication commerciale en anglais : comprendre les besoins du client, les reformuler, lui faire une proposition commerciale et répondre à ses objections.
- Pouvoir animer des conversations commerciales au téléphone avec un client

+ PUBLIC

- Personnes travaillant dans le domaine du commerce

+ PRÉREQUIS

- Avoir un niveau A2 (grille CECRL) ou avoir suivi le module « AN -02 Anglais Pré-intermédiaire»

+ DURÉE

- 20 à 50 heures

+ NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 6 p. maximum par groupe

+ BUDGET

- Inter-entreprises : nous consulter
- Intra entreprise : nous consulter

+ DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

+ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique ou à distance en visioconférence avec un/e formateur/trice
- Exercices pratiques (simulations, sketches)
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Séquences de formation à intervalles réguliers afin d'optimiser l'apprentissage
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

+ MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie
Hameau Les Povots
10210 CHAOURCE

☎ 03 25 40 16 53

☎ 06 23 96 56 82



Alliance
Form'Action
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328
AFA20ANG06

PROGRAMME DE FORMATION

+ CONSOLIDATION DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Remise à niveau des connaissances grammaticales
- Approfondissement du vocabulaire commercial propre au secteur d'activité

+ L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE COMMERCIAL

- Épeler un nom
- Manier les nombres avec aisance
- Se présenter, présenter l'entreprise
- Connaître les formules de politesse
- Comprendre et savoir prononcer :
 - Les nombres
 - Les dates et les heures
 - Les numéros de téléphone
 - Les adresses e-mail

+ ASSURER LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES POUR :

- Livraisons et délais de livraison de marchandise
- Contact avec les transporteurs :
 - Sur les reports des délais de livraison
 - Si panne de livraison
 - Si le camion arrive en retard

+ POUVOIR NÉGOCIER EN ANGLAIS AVEC UN CLIENT OU UN FOURNISSEUR

- Reformuler et faire préciser la pensée de son interlocuteur
- Développer son argumentaire commercial
- Apprendre à convaincre et à traiter les objections
- Savoir être percutant dans l'expression d'une idée, d'un message, d'un argument
- Reformuler un besoin ou une demande de client

+ RÉDACTION DE DOCUMENTS COMMERCIAUX

- Lettres, fax, e-mails :
 - Structure et présentation
 - Contenu et style
 - Les différents types de lettre (proposition commerciale, réponse à des réclamations, relance des impayés, demande de renseignements)
- Documents commerciaux :
 - De vente
 - Bancaires