

Anglais du Commerce



Reia IENFA
Responsable pédagogique

Contexte

La formation **Anglais du Commerce** vise à acquérir une utilisation efficace et judicieuse de l'anglais en consolidant le vocabulaire et les expressions commerciales propres à son métier afin d'être à l'aise avec des prospects ou clients étrangers.

Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Informer et servir la clientèle en face à face et par téléphone,
- Prendre les commandes et gérer la clientèle.

Public

Toute personne désireuse de se perfectionner en anglais en vue d'optimiser son travail.

Prérequis

Le participant doit avoir acquis les notions de base de culture générale en anglais.

Durée

16 heures de formation réparties en 8 matinées de 2h.

Contenu

1 ^{er} partie	Accueil physique et téléphonique
Objectifs	<p>Acquérir la terminologie professionnelle et les phrases clés spécifiques à l'accueil physique et téléphonique et les consolider à l'oral.</p> <p>Accueillir le visiteur et établir un premier contact sans appréhension.</p> <p>Gérer les appels (entrants ou sortants).</p> <p>Valoriser l'image de l'entreprise.</p> <p>Développer l'aisance et la spontanéité dans la prise de parole.</p>
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir physiquement <ul style="list-style-type: none"> ○ Connaître les formules de salutation ○ Personnaliser l'accueil et se rendre disponible ○ Demander le nom, le faire épeler ○ Présenter l'entreprise, ses produits, ses services ○ Echanger des phrases simples pour renseigner et mettre son interlocuteur en confiance ○ Apporter une réponse adaptée à la demande de l'utilisateur, du client en transmettant des informations claires

1^{er} partie	Accueil physique et téléphonique
	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer par téléphone <ul style="list-style-type: none"> Appel entrant <ul style="list-style-type: none"> ○ Savoir accueillir une personne étrangère au téléphone, ○ Présenter l'entreprise, ses produits, ses services, ○ Demander à son interlocuteur de répéter, ○ Savoir le mettre en attente ○ Connaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphone ○ Ecouter et prendre une commande ○ Récapituler et conclure une vente Appel sortant <ul style="list-style-type: none"> ○ Demander à parler à une personne en particulier ○ Savoir épeler et faire épeler son nom ○ Etre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absent ○ Demander à joindre une tierce personne ○ Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone
Déroulé pédagogique	Des apports théoriques et méthodologiques sous forme de fiches seront fournis en alternance avec une mise en application sous forme de jeux de rôle, de simulations d'entretien téléphonique et de mises en situation d'accueil physique.

2^{ème} partie	Gestion des ventes
Objectif	Acquérir la terminologie professionnelle et les phrases clés spécifiques à la vente et les consolider à l'écrit comme à l'oral.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> • Lexique anglais/français du développement de la vente et des affaires, mots clés, phrases et expressions (comment et quand les utiliser) • Préparer son argumentaire de vente en anglais pour traiter les questions/réponses • Présenter l'entreprise, son activité, le(s) produit(s) ou le(s) service(s) • Comprendre les besoins de son client ou prospect et pouvoir y répondre au mieux • Faire une proposition commerciale • Communiquer avec fluidité et exposer clairement ses arguments • Poser des questions • Présenter les conditions générales de vente • Parler du prix et préciser les délais • Reformuler les informations de son interlocuteur pour vérifier que l'on a bien compris • Savoir rédiger un contrat, une proposition commerciale, ... • Marquer favorablement ses interlocuteurs • Comprendre les différences culturelles et les règles de politesses de ses différents interlocuteurs étrangers
Déroulé pédagogique	Des apports théoriques et méthodologiques sous forme de fiches seront fournis en alternance avec une mise en application sous forme de jeux de rôle avec la formatrice et entre les participants et de mises en situation de vente.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

Au Centre DOCEO à Papeete : 30 PC dont 16 PC portables, installés en réseau connecté à Internet haut débit. 1 vidéo projecteur et 1 tableau blanc dans chaque salle, 1 logiciel de prise de contrôle des écrans des participants.

Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.

Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.

Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO – organisme enregistré sous le numéro 000074 – agréé PCIE

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.
- Nos formations sont encadrées par une formatrice qualifiée et possédant une solide expérience de l'ensemble des métiers du tourisme pour avoir dispensé des formations aux personnels des différents hôtels de la place tels que : l'Intercontinental de Tahiti, l'Intercontinental de Moorea, Le Brando de Tetiaroa, le Four Seasons de Bora Bora.
- Nos méthodes d'apprentissage sont dynamiques et mettent l'accent sur la prise de parole des apprenants.
- Nos formations intègrent assez largement, outre de nombreux supports didactiques photocopiés, des moyens audio, vidéo et multimédia.
- L'équipe DOCEO a également formé 120 demandeurs d'emploi dans le cadre de la formation « Agent d'Accueil International » depuis l'année 2001 avec un excellent taux d'insertion en entreprise.