

# Anglais

## Spécifique au métier de vendeur



*Reia IENFA*  
Responsable pédagogique

### Contexte

La formation **Anglais spécifique au métier de vendeur** vise à acquérir le vocabulaire et les expressions propres aux métiers de la vente afin d'être à l'aise avec des clients s'exprimant en anglais. Des scénarios basés sur le monde des entreprises locales sont soumis aux participants tout au long de la formation.

### Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même d'informer et servir la clientèle en face à face dans des situations de communication simples.

### Public

Toute personne désireuse d'acquérir les bases en anglais en vue d'optimiser son travail.

### Prérequis

Aucun prérequis.

### Durée

30 heures de formation réparties en 10 matinées de 3h.

### Contenu

1 <sup>er</sup> partie	Accueil physique
<b>Objectifs</b>	Accueillir le visiteur et établir un premier contact sans appréhension. Acquérir le vocabulaire professionnel et les phrases clés spécifiques à l'accueil physique. Valoriser l'image de l'entreprise.
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer la vente en anglais           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se positionner et se conditionner</li> <li>○ Connaitre les formules de salutation</li> <li>○ Personnaliser l'accueil et se rendre disponible</li> <li>○ Préparer son discours dans le but de satisfaire le client</li> <li>○ Présenter l'entreprise, ses produits, ses services</li> <li>○ Echanger des phrases simples pour renseigner et mettre son interlocuteur en confiance</li> <li>○ Apporter une réponse adaptée à la demande du client en transmettant des informations claires</li> <li>○ Vocabulaire propre au secteur d'activité et à l'établissement</li> </ul> </li> <li>• Optimiser la prise de contact           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Importance des premiers instants</li> <li>○ Le langage, outil de communication, pour optimiser l'échange</li> <li>○ Marquer favorablement ses interlocuteurs</li> </ul> </li> </ul>

<b>1<sup>er</sup> partie</b>	<b>Accueil physique</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faire préciser l'identité de l'interlocuteur : épeler un nom, manier les chiffres avec aisance, dates, heures, etc.</li> </ul>
<b>Déroulé pédagogique</b>	Des apports théoriques et méthodologiques sous forme de fiches seront fournis en alternance avec une mise en application sous forme de jeux de rôle et de mises en situation d'accueil physique.

<b>2<sup>ème</sup> partie</b>	<b>Gestion des ventes</b>
<b>Objectif</b>	Acquérir la terminologie professionnelle et les phrases clés spécifiques à la vente et les consolider à l'oral.
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire un diagnostic de qualité <ul style="list-style-type: none"> <li>○ S'entraîner à l'écoute active</li> <li>○ Poser les questions de façon claire et précise</li> <li>○ Comprendre les réponses pour bien identifier les besoins</li> <li>○ Reformuler les observations et les idées de ses interlocuteurs</li> <li>○ Comprendre leurs questions et leur apporter des réponses</li> <li>○ Reformuler un besoin ou une demande d'un client</li> <li>○ Répondre aux questions posées, apprendre à poser correctement des questions</li> <li>○ Savoir être percutant dans l'expression d'une idée, d'un message, d'un argument</li> </ul> </li> <li>• Valoriser son offre <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mettre en avant son expertise</li> <li>○ Savoir persuader</li> <li>○ Vendre son prix et ses conditions en stabilisant et renforçant la relation</li> <li>○ Préparer son argumentaire commercial</li> <li>○ Reformuler et faire préciser la pensée de son interlocuteur</li> <li>○ Adopter une écoute active</li> <li>○ Repérer les phrases clés</li> </ul> </li> </ul>
<b>Déroulé pédagogique</b>	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



DOCEO Formation dispose de licences complètes de Microsoft 365 : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.



DOCEO Formation utilise des **écrans interactifs de 55" et 65"** dans ses salles de formation. *Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires.*



DOCEO Formation dispose d'un parc d'ordinateurs portables, mis à la disposition des participants durant la formation. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.



Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.

## 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

- 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.