

Objectif

Acquérir les formules de base du téléphone, gérer un appel. Acquérir une aisance et une autonomie à l'oral et à l'écrit. S'exprimer avec spontanéité dans les entretiens en face à face. Lire et rédiger des documents professionnels.

Participant

Toutes personnes ayant à utiliser l'anglais dans le cadre de leurs fonctions.

Pré-requis

Bilan linguistique préalable, les stagiaires sont regroupés par niveau et le programme est adapté à chaque niveau et au métier.

Nous évaluons non seulement les compétences à l'oral, mais analysons les besoins des candidats pour les tâches à accomplir ou les missions à mener en anglais, spécifiques à leurs fonctions dans l'entreprise.

Pédagogie

Ces cours interactifs comportent une revue des bases de grammaire, de vocabulaire, des exercices de compréhension et d'expression orale et écrite, associées à un vocabulaire nécessaire à l'activité du stagiaire. Nous travaillons avec une grande variété d'outils pédagogiques disponibles sur le marché.

Programme

1. Acquérir le vocabulaire du commerce

Les relations commerciales
Accueillir des visiteurs (salutations, questions courantes, ...)

2. Préparer le contact

Répondre à une demande de renseignements
Elaborer une offre commerciale
Prendre rendez-vous

3. Organisation d'une réunion commerciale

Mettre en place et animer la réunion
Présenter sa société (activité, structure, produits, ...)
Parler de soi (profession, poste, responsabilités, ...)

4. La négociation

Accueillir un interlocuteur
Présenter son entreprise
Présenter ses produits
Explorer les besoins
Argumenter
Expressions typiques de la négociation commerciale Répondre à des objections ou des réclamations, etc

5. Communication téléphonique

Recevoir et émettre des appels

Faire des réservations (hôtel, restaurant, billets de transport, locations, etc...)

Faire face à des problèmes (se plaindre, faire face à des réclamations, apporter des solutions, présenter des excuses, ...)

6. Gestion de planning

Demander les disponibilités

Suggérer / Confirmer / Annuler, avancer, reporter des rendez-vous

7. Participation aux réunions

Introduire le sujet

Fixer les objectifs

Exposer, rendre compte, comparer

Présenter des tendances / Décrire des graphiques / Analyser des résultats

Expliquer des procédés

Suggérer / Proposer des alternatives / Emettre des hypothèses

Argumenter / Négocier / Convaincre

Donner son opinion et discuter des points de vue

Prendre des décisions / Résumer et conclure