

Programme de formation

ANGLAIS – NIVEAU C1



Durée : 70 heures



Objectif : Développer son aisance à l'écrit et à l'oral



Tout public



Prérequis : Maîtriser le niveau Anglais B2



Délai d'accès : 30 jours ouvrés



Formation en intra

TARIF DE LA FORMATION :

2940€ HT

LES + DE LA FORMATION

- Un accès stagiaire pour les exercices et documentation**
- Un suivi personnalisé par votre formateur**

Public visé : tout public

Objectifs pédagogiques :

- Développer la capacité à accueillir et conseiller une clientèle anglophone avec aisance.
- Améliorer la maîtrise du vocabulaire commercial et sectoriel lié au commerce de vêtements.
- Renforcer les compétences en rédaction professionnelle, y compris les emails et supports commerciaux.
- Acquérir des stratégies de communication interculturelle pour interagir efficacement avec une clientèle internationale.
- Perfectionner l'expression orale et écrite dans un contexte professionnel, y compris la gestion des réclamations et des négociations.

Durée de la formation : 70 heures de formation en intra

Déroulement de la formation :

MODULE 1 : Accueil et Interaction avec la clientèle

- Salutations et premières impressions
- Compréhension des besoins du client
- Jeux de rôle : Accueillir et conseiller un client

MODULE 2 : Présentation des produits et argumentaire de vente

- Description des vêtements et matériaux
- Techniques de présentation persuasive
- Jeux de rôle : Présentation de produits

MODULE 3 : Gestion des réclamations et situations délicates

- Gestion des plaintes clients
- Langage diplomatique et apaisant
- Jeux de rôle : Gérer un client insatisfait

MODULE 4 : Transactions et encaissements

- Langage autour des paiements
- Expliquer les politiques de retour
- Jeux de rôle : Scénarios de paiement

MODULE 5 : Communication interculturelle

- Différences culturelles dans le service client
- Adapter son langage selon la nationalité du client
- Jeux de rôle : Interaction avec des clients internationaux

Programme de formation

ANGLAIS – NIVEAU C1



Durée : 70 heures



Objectif : Développer son aisance à l'écrit et à l'oral



Tout public



Prérequis : Maîtriser le niveau Anglais B2



Délai d'accès : 30 jours ouvrés



Formation en intra

TARIF DE LA FORMATION :

2940€ HT

LES + DE LA FORMATION

- Un accès stagiaire pour les exercices et documentation**
- Un suivi personnalisé par votre formateur**

MODULE 6 : Organisation et gestion de l'équipe

- Donner des instructions claires
- Motiver et former le personnel
- Jeux de rôle : Réunion d'équipe

MODULE 7 : Promotion et événements commerciaux

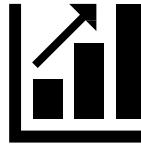
- Rédaction de messages promotionnels
- Annoncer des soldes et événements
- Jeux de rôle : Préparation d'une campagne promotionnelle

MODULE 8 : Vocabulaire, emails avec les commerciaux et grammaire

- Vocabulaire spécifique au secteur du commerce de vêtements
- Rédaction d'emails professionnels pour communiquer avec des fournisseurs
- Points de grammaire avancés : structures complexes et nuances du langage
- Jeux de rôle : Échanges de courriels et correction collaborative

Programme de formation

ANGLAIS – NIVEAU C1



Indicateurs de qualité :

Nombre de sessions animées dans l'année 2024 : 6

Nombre de stagiaires formés : 6

Taux de satisfaction moyen : 9,8/10

TARIF DE LA FORMATION :

2940€ HT

LES + DE LA FORMATION

- Un accès stagiaire pour les exercices et documentation**
- Un suivi personnalisé par votre formateur**

Profil stagiaire : Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'approfondir leurs connaissances en anglais dès lors que le niveau B2 est atteint.

Profil Formateur : Cette formation est dispensée par des formateurs qualifiés et expérimentés.

Délai d'accès : « Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48 h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisagerons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande »

Accessibilité / Handicap : Nos formations sont à priori ouvertes à tous. Cependant en cas de doute, nous vous invitons à prendre contact directement avec notre référente handicap, en amont de la formation, pour que nous puissions en discuter et au besoin adapter notre pédagogie et nos activités en fonction des situations de handicap qui pourraient se présenter. Le cas échéant, si nous n'étions pas en mesure de vous accueillir, nous saurions vous orienter vers notre partenaire l'Agefiph.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Validation : Nous vérifierons que les objectifs de cette formation sont atteints grâce aux modalités suivantes :

Avant la formation :

Un test de positionnement sera réalisé avant le début de la formation

Durant la formation :

Mise en situations / Exercices / Reformulation

Temps dédié à l'ancrage des savoirs dans la réalité de chacun

Réalisation d'un quizz digital et ludique à l'issue de la formation

A l'issue de la formation :

Auto évaluation du stagiaire sur ses progrès au cours de la formation

Compte rendu et partage dans la limite de la confidentialité avec le ou les prescripteurs

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENTS

- Salle de formation, réunion
- Vidéoprojecteur
- Ordinateur(s), un poste par stagiaire
- Supports pédagogiques, cas pratique et étude de cas



CONSEIL ET FORMATION

L'HUMAIN AU CŒUR DU CHANGEMENT