

**HUMAN CONSEIL ET FORMATION**  
10 CHEMIN DU PRIEURE  
14860 BAVENT  
TEL : 06 26 37 47 77

**SIRET : 895 137 305 00010**

**Programme de formation**  
**ANGLAIS – NIVEAU C1**



**Durée** : 60 heures



**Objectif** : Développer son niveau en Anglais professionnel



**Tout public**



**Prérequis** : Maîtriser le niveau Anglais B2



**Délai d'accès** : 30 jours ouvrés



Formation en intra

**TARIF DE LA FORMATION :**  
**3000€ 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 :**

- Comprendre des explications et des situations à caractère professionnel et en extraire les détails
- Perfectionner sa grammaire et sa conjugaison
- Lire efficacement et comprendre rapidement des documents professionnels
- Pouvoir communiquer en confiance et avec le vocabulaire nécessaire lors d'un échange avec des personnes ne s'exprimant pas en français
- Développer sa compréhension orale
- Rédiger des documents professionnels clairs et bien structurés

**Durée de la formation** : 60 heures de formation en intra

**Déroulement de la formation :**

**MODULE 1 : CONSOLIDER LES CONNAISSANCES DES STRUCTURES GRAMMATICALES**

- Temps et conjugaison (le présent/ passé et futur)
- Les verbes modaux
- Les pronoms démonstratifs
- Les mots interrogatifs
- La voix passive
- Les degrés de comparaison
- Les Conditionnels (les 3 types)
- Mots de liaison
- Le discours indirect

**MODULE 2 : SAVOIR SE PRÉSENTER**

- Savoir parler de son parcours professionnel
- Savoir décrire son activité
- Présenter les horaires et son activité sur le marché

**MODULE 3 : FORMULES DE POLITESSE, SAVOIR REFORMULER SES PHRASES ET DEMANDER DE LES REPETER**

- Formules de politesse
- Savoir épeler (utilisation de l'alphabet)
- Savoir reformuler ses phrase et demander de les répéter

**MODULE 4 : COMPRÉHENSION DE TEXTE A L'ÉCRIT**

- Lecture et compréhension des articles de presse, de courriers
- Études de fiches produit

**MODULE 5 : GÉRER UNE REUNION**

- Accueillir les participants
- Présenter les objectifs
- Donner des arguments : présenter un point de vue
- Encourager à la prise de parole
- Répondre aux questions

**HUMAN CONSEIL ET FORMATION**  
10 CHEMIN DU PRIEURE  
14860 BAVENT  
TEL : 06 26 37 47 77

**SIRET : 895 137 305 00010**

**Programme de formation**  
**ANGLAIS – NIVEAU C1**



**Durée** : 60 heures



**Objectif** : Développer son niveau en Anglais professionnel



**Tout public**



**Prérequis** : Maîtriser le niveau Anglais B2



**Délai d'accès** : 30 jours ouvrés



Formation en intra

**TARIF DE LA FORMATION :**  
**3000€ HT**

### LES + DE LA FORMATION

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

### MODULE 6 : TRAVAILLER L'ÉCOUTE

- Les dialogues dans le contexte professionnel
- Les sujets courants adaptés aux besoins des stagiaires (site BBC et CNN)
- La compréhension de différents podcasts
- Savoir formuler l'idée principale

### MODULE 7 : SAVOIR RÉPONDRE AUX QUESTIONS DES POTENTIELS CLIENTS

- Réponses par écrit (courriers / mails)
- Savoir utiliser les formules de registres différentes (formel / informel)

### MODULE 8 : SAVOIR UTILISER LE VOCABULAIRE PROFESSIONNEL LIÉ A SON DOMAINE

- Savoir décrire les produits disponibles sur place, les marques, les différents modèles, etc...
- Savoir expliquer des promotions et les actions organisées par son enseigne
- Savoir formuler des conseils ou des suggestions concernant le choix des produits

### MODULE 9 : SAVOIR EXPRIMER SES OPINIONS

- Donner son avis sur le sujet évoqué
- Exprimer son accord ou son désaccord
- Faire des suggestions
- Refuser ou accepter une idée

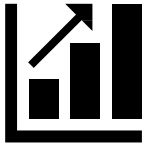
### MODULE 10 : GESTION DE CONFLITS

- Savoir traiter des réclamations, des plaintes, des demandes spécifiques
- Gérer des clients difficiles

**HUMAN CONSEIL ET FORMATION**  
10 CHEMIN DU PRIEURE  
14860 BAVENT  
TEL : 06 26 37 47 77

**SIRET : 895 137 305 00010**

**Programme de formation**  
**ANGLAIS – NIVEAU C1**



### **Indicateurs de qualité :**

*Dernière session animées en 2023 : 1*  
*Nombre de stagiaires formés : 1*  
*Taux de satisfaction moyen : 10/10*

**TARIF DE LA FORMATION :**  
**3000€ 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

**Programme de formation**  
**ANGLAIS – NIVEAU C2**



**Durée : 70 heures**



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



**Tout public**



**Prérequis : Maîtriser le niveau Anglais C1**



**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

**HUMAN CONSEIL ET FORMATION**  
**10 CHEMIN DU PRIEURE**  
**14860 BAVENT**  
**TEL : 06 26 37 47 77**  
**SIRET : 895 137 305 00010**

**Programme de formation**  
**ANGLAIS – NIVEAU C2**



**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 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

### **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 C2**



**Indicateurs de qualité :**

*Nombre de sessions animées dans l'année 2025 : 1*

*Nombre de stagiaires formés : 1*

*Taux de satisfaction moyen : 10/10*

**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 C1 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 PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENTS**

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