



Anglais du commerce ou dans toute autre langue étrangère

Mise à jour nov. 2023

Durée 3 jours (21 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Développer son portefeuille clients à l'export
- Gérer le suivi administratif

PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant se professionnaliser dans une langue étrangère

PRE-REQUIS

- Niveau B2 intermédiaire minimum
- Audit préalable obligatoire

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

Au choix, l'un des modules ci-dessous : (00h45)

Au choix, l'un des modules ci-dessous : (00h45)

Relation client - Contact téléphonique (00h45)

Relation client - Contact téléphonique (02h30)

- Se présenter (nom, prénom, fonction)
- Se présenter (nom, prénom, fonction)
- Présenter son entreprise (activité, nombre de salariés, produits, valeur ajoutée)
- Présenter son entreprise (activité, nombre de salariés, produits, valeur ajoutée)
- Se renseigner sur une personne (identité, fonction, attentes, etc.). Savoir poser des questions.
- Se renseigner sur une personne (identité, fonction, attentes, etc.). Savoir poser des questions.
- Donner des informations (horaires d'ouverture, etc.)
- Renseigner quelqu'un (horaires d'ouverture, etc.)

Relation client - Rendez-vous et réunions (00h45)

Relation client - Rendez-vous et réunions (03h45)

- Confirmer, modifier, annuler un rendez-vous, une réunion
- Confirmer, modifier, annuler un rendez-vous, une réunion
- Mettre en place une réunion, une vidéo-conférence : lexique approprié
- Mettre en place une réunion, une vidéo conférence: lexique approprié
- Animer une réunion
- Animer une réunion
- Faire une présentation orale
- Faire une présentation orale
- Participer à une réunion, intervenir en réunion
- Participer et intervenir en réunion
- Prendre des notes
- Prendre des notes

Prospection - Vente - Négociation (00h45)

Prospection - Vente - Négociation (03h15)

- Découverte d'un client (identifier ses besoins)
- Découvrir un client (identifier ses besoins)
- Faire une offre commerciale
- Faire une offre commerciale

- Négociier
- Négociier
- Informer le client sur la livraison, les services après-vente
- Informer le client sur la livraison, les services après-vente
- Optimiser un déjeuner ou une pause-café
- Optimiser un déjeuner ou une pause-café

Gérer la partie administrative (00h45)

Gérer la partie administrative (04h30)

- Rédiger une lettre commerciale
- Rédiger une lettre commerciale
- Rédiger une facture
- Remplir une facture
- Répondre à une lettre de réclamation
- Répondre à une lettre de réclamation
- Répondre à un appel d'offre
- Rédiger un appel d'offre
- Procéder au paiement : transmettre des informations sur les conditions de paiement
- Le paiement
- Transmettre des informations sur les conditions de paiement
- Relancer un mauvais payeur
- Notifier une réception de paiement
- Relancer un mauvais payeur

Communication (00h15)

- Notifier une réception de paiement

Communication (01h30)

- Adapter et utiliser ses supports de communication
- Comprendre la presse étrangère et proposer des articles, des communiqués
- Adapter et utiliser ses supports de communication
- Comprendre la presse étrangère et proposer des articles de presse, des communiqués
- Saisir le sens de la publicité étrangère

Salons internationaux (00h15)

- Comprendre la publicité étrangère

Salons internationaux (02h15)

- Préparer ses visites, son stand et ses relations clients/prospects sur place
- Animer son stand : attirer du monde, expliquer ses produits, ses services, ses offres, comprendre les codes socio-culturels

- Préparer ses visites, son stand et ses relations clients/prospects sur place
- Animer son stand : attirer du monde, expliquer ses produits, ses services, ses offres, comprendre les codes socio-culturels
- Elaborer les questionnaires salons
- Après le salon : relancer (téléphoner/écrire)
- Préparer les questionnaires salons

Se déplacer à l'étranger (00h15)

- Après le salon: relancer (téléphoner/écrire)

Se déplacer à l'étranger (02h00)

- Organiser son plan de voyage
- Faire une réservation: hôtel, restaurant, transports
- Organiser son plan de voyage
- Faire une réservation: hôtel, restaurant, transports
- Maîtriser parfaitement les chiffres, les dates, l'heure
- Maîtriser parfaitement les chiffres, les dates, l'heure