

Actions Collectives

Anglais relations commerciales

Présentiel ou à distance

Certification (facultatif)

Durée : 33 heures

Réf : 27169

Rythme : 11 sessions de 3 heures

Stage Inter* : 990€ HT

Stage Intra** : 2970€ HT

Objectifs de la formation

- Maîtriser les expressions types de la relation commerciale, de l'accroche jusqu'à la fidélisation, en passant par l'identification des besoins et la proposition de service
- Comprendre et rédiger les documents professionnels types
- S'exprimer avec plus d'aisance et de fluidité dans l'expression orale et la prononciation lors d'échanges professionnels
- S'adapter à des interlocuteurs de cultures différentes

A qui s'adresse cette formation ?

Public

- Toutes personnes en contact avec les clients internes ou externes

Pré-Requis

- Être d'un niveau intermédiaire supérieur (B2 équivalent TOEIC 600)

Programme

Session 1 : Socialising

- Se présenter, présenter son entreprise et son activité professionnelle
- Poser et répondre à des questions d'ordre général et d'ordre professionnel
- Le langage du relationnel
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Echanges et tour de table
- Activité orale : démarrer et faire la conversation
- Fiches de vocabulaire : formules de politesse et ouvertures de conversations
- Exercices de grammaire et mise en application : révision des temps du présent et du futur
- Ecoute et compréhension d'un exercice vidéo pour le premier contact

Session 2 : Contact using e-mails

- Utiliser les phrases types
- Les formules clés des différents types de mail (requête, proposition, plainte, relance)
- Rédaction d'un mail présentant un produit ou un service à un prospect
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Quiz – exemples d'emails
- Exercices de vocabulaire : les adjectifs, les adverbes et le style rédactionnel
- Exercices de grammaire et mise en application : les structures de phrases interrogatives, négatives, les pronoms interrogatifs
- Rédaction de mails employant des expressions et des tournures de phrases clés
- Fiche vocabulaire : Verbes clés pour les e-mails

Session 3 : Sales and Marketing documents

- Le vocabulaire : termes liés au marketing et à la vente
- L'accroche
- Présenter à l'oral les arguments de vente
- Rappels grammaticaux incluant la voix passive

Applications pratiques :

- Etude d'un bouquet de documents marketing
- Création d'un glossaire personnalisé
- Présentation des arguments de vente à l'oral suivi d'un feedback du groupe
- Exercices de grammaire et mise en application : les formes comparatives et superlatives
- Fiches de vocabulaire : Marketing, prévisions et ventes

Session 4 : Presenting your product or service

- Acquisition d'expressions utiles
- Présentation à l'oral d'un produit/service
- Le langage des présentations (expressions usuelles, transitions, conclusion)
- La voix, la prononciation et l'intonation
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Echanges et tour de table
- Mini - présentations suivies d'un feedback du groupe
- Exercices de vocabulaire : argumenter, convaincre, influencer
- Exercices de grammaire et mises en application : les temps du Prétérit et du Present Perfect
- Exercices d'intonation, de segmentation et de modulation
- Séquence vidéo suivie de questions de compréhension
- Fiche de vocabulaire : Expressions pour une présentation réussie

Session 5 : Listening, rephrasing and proposing

- Les techniques de questionnement (vérification, reformulation, clarification)
- Présentation détaillée d'un événement promotionnel
- Conduite d'une réunion de projet avec un client
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Mises en situation (vérification, reformulation, clarification)
- Echanges et tour de table
- Jeux de rôle (rencontre avec un client pour faire le point sur un projet)
- Exercices de grammaire et mise en application : interrompre, clarifier, reformuler
- Fiche de vocabulaire : Expressions de reformulation et clarification

Session 6 : Negotiating

- Acquisition d'expressions utiles
- Exprimer son opinion, son accord ou désaccord
- Traiter les objections
- Mener une négociation
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Mises en situation (exprimer son accord/désaccord)
- Echanges et tour de table des expériences de chacun
- Jeux de rôle (conduite d'une négociation)
- Exercices de vocabulaire : le langage de la négociation
- Exercices de grammaire et mise en application : les formes conditionnelles
- Fiche de vocabulaire : Expressions pour une négociation réussie

Session 7 : Writing a proposal

- Donner des conseils, proposer des solutions
- Formules types de propositions commerciales
- Mener un entretien de recueil de besoins
- Rédaction d'une proposition
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Etude de cas
- Exercices de vocabulaire : les expressions commerciales
- Exercices de grammaire et mise en application : les verbes modaux
- Jeux de rôle (recueil de besoins)
- Exercice de rédaction : restitution du jeu de rôle à l'écrit sous forme de proposition
- Fiche de vocabulaire : Expressions types pour mieux écrire

Session 8 : Customer service

- Acquisition du langage relatif à la satisfaction client et à la gestion des problèmes
- Etude de cas et recherche de solutions à des incidents clients
- Les bonnes pratiques pour fidéliser les clients
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Lecture d'un article suivie d'une discussion
- Echanges et tour de table des bonnes pratiques
- Exercices de vocabulaire : expressions utiles pour rassurer, garantir, satisfaire, traiter les objections, anticiper, etc

- Jeux de rôle : Brainstorming des bonnes pratiques d'un fournisseur
- Exercices de rédaction
- Fiche de vocabulaire : L'environnement du client

Session 9 : Communicating with other cultures and other behaviours

- Comprendre le mode de communication d'autres cultures
- Le langage des réunions à distance et les bonnes pratiques
- Conduite de réunion en conférence
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Echanges et tours de table
- Etude de cas
- Jeux de rôle (réunion en conférence, thème : point sur un projet en cours)
- Exercices de vocabulaire : les expressions utiles pour la conduite d'une réunion à distance
- Exercices de grammaire et mises en application : interrompre, clarifier, reformuler
- Ecoute et compréhension d'un exercice audio
- Fiche de vocabulaire : Pièges à éviter en travaillant à l'échelle internationale

Session 10 : Developing and managing your network

- Présenter son entreprise et son activité, son projet en 2 minutes ('Elevator pitch')
- Les bonnes pratiques du networking
- Jeux de rôle : engager la conversation lors d'un salon professionnel, la recommandation, récupérer des informations, trouver des contacts
- Rappels grammaticaux

Applications pratiques :

- Echanges et tour de table des bonnes pratiques
- Jeux de rôle
- Exercices de vocabulaire : les phrases clés du networking
- Exercices de grammaire et mise en application : le gérondif et les structures verbales

Session 11: Speaking & Writing TOEIC mock test

- Prononcer, énoncer de manière claire, audible et compréhensible
- Savoir décrire, répondre spontanément et proposer des solutions à des emails, requêtes ou messages téléphoniques à l'oral
- Rédiger des emails, répondre à des requêtes à partir d'informations données, rédiger un essai

Application pratique :

- TOEIC Speaking and Writing Test blanc, exercices d'expression orale et écrite, exploitant la capacité d'improvisation et la réactivité

Les points forts de la formation

Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté
- Recruté selon un processus de sélection normé

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie interactive basée sur des exercices concrets dans un contexte professionnel
- Mises en situations / jeux de rôle/ Échanges et tours de table
- Activités d'expression et compréhension
- Séquences filmées et commentées (optionnel, selon le groupe)

Moyens pédagogiques

- Outils multimédia
- Ouvrages et supports pédagogiques
- Supports et matériels élaborés en interne sur mesure

Conditions de réussite

- Participation active durant les sessions
- Consolider vos acquis entre chaque session

Évaluations

- Contrôles des connaissances et Débriefings à chaque exposé ou mises en situation
- Session 11 : Speaking and Writing TOEIC Test blanc
- Auto-évaluation avant et après la formation
- Bilan de formation (contenus, objectifs atteints, progrès, recommandations et niveau atteint)
- Fiche de satisfaction complétée par le stagiaire

() Stage Intra** : La tarification Intra-entreprise est un tarif de groupe. Un groupe est constitué de 3 personnes minimum. Intra-entreprise signifie que les participants à la formation viennent de la même société.

(*) Stage Inter : La tarification Inter-entreprise est un tarif par personne. Inter-entreprise signifie que le groupe est constitué de participants venant d'entreprises différentes.