

## Présentation

Dans notre contexte de mondialisation actuel il est devenu primordial de pouvoir communiquer en Anglais.

Cette formation vous permettra de communiquer dans un anglais adapté à vos attentes : voyage, commercial, téléphonique, expatriation, interculturel...

Ce programme met en avant certains des thèmes qui pourront être développés lors de ce stage, le programme définitif sera établi au travers d'un audit individualisé.

<b>Durée :</b>	30 Heures
<b>Objectifs :</b>	Communiquer dans un anglais adapté à ses besoins
<b>Pré requis :</b>	Aucun
<b>Public :</b>	Tous

## Programme

### EVALUATION DES CONNAISSANCES

#### 1/ COMPREHENSION ET EXPRESSION ECRITE

- Les temps (présent simple & présent progressif)
- Les particularités grammaticales et la grammaire complexe
- Les déterminants & adjectifs
- Les mots & phrases les plus utilisés
- Vocabulaire : chaque stagiaire bénéficiera d'un lexique propre à son activité
- Rédaction d'un courrier commercial

#### 2/ COMPREHENSION ET EXPRESSION ORALE

- Maîtrise de l'accent et de la phonétique
- Les principales abréviations
- Le vocabulaire propre à votre secteur d'activité
- Le dialogue
- Engager une conversation
- Le souhait, accepter & refuser
- Le téléphone
- Proverbes anglais
- La locution anglaise
- Les Faux Amis
- Jeux de rôles

#### 3/ RECEPTION D'APPELS

- Répondre (formule type)
- Demander l'identité de l'appelant
- Demander d'épeler le nom
- Comprendre un message

- Savoir restituer l'information
- Faire patienter / s'excuser de l'attente
- Passer la personne demandée
- Dire que la personne est absente et proposer des solutions
- Rassurer l'appelant que le message sera bien donné
- Quitter la personne (formules de politesse)

#### 4/ EMISSION D'APPELS

- Se présenter
- Demander à parler à .....
- Présenter l'objet de son appel
- Prendre rendez-vous – annuler/repousser/avancer (s'excuser et confirmer)
- Demander des informations
- Exprimer une requête
- Remercier et quitter la personne

#### 5/ ACCUEIL – RECEPTION

- Accueillir – formules de politesse
- Demander le nom du visiteur + société
- Faire remplir une fiche pour badge
- Faire patienter
- Proposer un café
- Poser des questions d'ordre général pour mettre à l'aise
- Proposer de réserver un taxi
- Donner des directions à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment
- Présenter le visiteur

## 6/ COMMUNICATION

- Savoir se présenter (environnement personnel)
- Les loisirs (activités, notions de goûts ...)
- Savoir parler des tâches au quotidien
- Formuler une simple demande (puis-je avoir, je voudrais ...)
- Renseigner simplement un visiteur (orienter, maîtriser l'heure, décrire ...)
- Suggérer

## 7/ SE DEPLACER

- Réserver (hôtel, billet, visites, spectacles ...)
- Réserver au restaurant
- Demander son chemin et comprendre les directions
- Organiser visites, réunions, événementiel ...

## 8/ ANGLAIS DES AFFAIRES

- Traiter des données chiffrées (écrit, écoute, oral) prix, taille, quantité
- Notions de quantificateurs (trop, beaucoup, peu de, un peu ...)
- Présenter la structure, les activités de différentes entreprises

### AU TÉLÉPHONE :

- Savoir organiser des séminaires, établir des contacts téléphoniques, savoir confirmer, annuler, reporter un rendez-vous

### EN FACE À FACE :

- Suivi et gestion des plannings (équipe, opérations commerciales, événements ponctuels ...)
- Présentation de Projet
- Savoir comparer et argumenter (données, qualités, profil du produit)
- Faire des prédictions, anticiper (événements, décisions ...)
- Gérer/faire face à des problèmes mineurs (retards divers, relation clientèle ...)
- Comprendre, restituer, solutionner
- Emettre des hypothèses en rapport avec les situations précitées
- Vérifier et apporter des modifications, savoir recommander, suggérer, conseiller
- Faire face aux réclamations, plaintes
- Savoir justifier, présenter des excuses, proposer une compensation ...)

## 9/ NEGOCIATION

Développer ses capacités de compréhension orale et préparer sa négociation

- L'ÉCOUTE ACTIVE
  - Repérer les mots clés d'une conversation
  - Reformuler les propos et préciser les idées de l'interlocuteur
- Rassembler les différents éléments de la négociation
- LE DÉROULEMENT DE LA NÉGOCIATION
  - Développer son argumentaire
  - Présenter ses produits
  - Traitement des différentes objections
  - Apprendre à convaincre
  - L'importance de l'analyse comportementale
- LA CONCLUSION D'UNE NÉGOCIATION
  - Prévoir les moyens qui permettront l'aboutissement positif de l'entretien
  - Réaliser une proposition commerciale perspicace
  - Conclusion d'un entretien

## MISE EN SITUATION, JEUX DE RÔLE

## EVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES

