



Organisme de **F**ormation **E**uropéen **L**inguistique et **I**nformatique

# ITALIEN – Initiation

## Présentation :

Cette formation vous permettra de communiquer dans un italien 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.

## Durée :

A déterminer au travers d'un audit personnalisé

## Objectifs :

Communiquer en Italien adapté à ses besoins

## Pré requis :

Aucun

## Public :

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 italiens
- La locution italienne
- 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)

OFELI – SARL au capital de 7500€

26, Rue des Rigoles – 75020 PARIS

Tel : 01.43.60.39.22 Fax : 01.43.60.35.91

Siret : 488 148 933 00010 No de déclaration : 1175 40502 75

[www.ofeli.fr](http://www.ofeli.fr)

#### **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 – formule 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/ ALLEMAND 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**