

Les formations

Vous avez le choix entre des formations adaptées aux métiers ou à des compétences particulières. Les 5 programmes ci-dessous ont été établis à la demande de salariés du privé. Ils sont bien sûr modulables en fonction de vos propres besoins.

Compétences	Professions	Industrie
Les emails Les réunions Les présentations Développer l'aspect social Le téléphone Négociations	La comptabilité Le service client Les ressources humaines Le marketing Achats et Ventes Les infirmières La restauration	L'aviation L'énergie L'industrie Automobile Télécoms et IT L'industrie pharmaceutique Le personnel navigant

Exemples de programmes

Développer l'aspect social

Niveau A2 → B1-B2

Quel que soit votre métier, si vous êtes en contact avec des professionnels à l'étranger vous devez être capable de tenir une conversation en anglais, d'accueillir et accompagner un visiteur ou de participer à un repas d'affaire. Cette formation vous permettra d'acquérir les expressions et techniques de conversation nécessaire dans votre environnement professionnel.

Thèmes abordés :

Anticiper la visite, prendre contact
 Accueillir un visiteur
 Faire connaissance

Accompagner votre invité en ville, au restaurant
 La foire commerciale/ Le salon

Service client

Niveau B1 → B2-C1

Dans un service client, ou en contact direct avec une clientèle étrangère, vous avez besoin d'un bon niveau d'anglais dans toutes les situations que vous rencontrez quotidiennement : en face à face, au téléphone, en call centre ou même par écrit. Ce programme passe en revue ces situations réelles et vous apporte les compétences linguistiques dont vous avez besoin.

Thèmes abordés :

Le face à face avec un client
 Le client au téléphone
 Hotline et Call centre

La relation client par écrit
 Les problèmes et les réclamations

Vendeur/se

Niveau A1 → A2/B1

Cette formation s'adresse principalement aux vendeurs et responsables de magasin qui sont régulièrement en contact avec la clientèle étrangère. Elle permet de revoir les bases de l'anglais et d'amener le professionnel de la vente au niveau A2 voire même B1.

Thèmes abordés :

Les numéros de téléphones, adresses mail et des heures

Les moyens de paiement, les devises

Prendre contact avec un client, faire répéter, épeler, accueillir, prendre rendez-vous

Face à face : présenter ses produits, comparer, évaluer, les offres et promotions

Faire face aux problèmes : les stratégies, le courrier d'excuses

Terminer la conversation, prendre congé.

Relation clients

Niveau B1 → B2-C1

Les Acheteurs qui travaillent à l'international apprécieront tout particulièrement cette formation axée essentiellement sur le cœur de leur activité. Gros plan sur les spécificités de leur métier : approche d'un nouveau client ou fournisseur, les négociations, les commandes et les livraisons et les salons.

Thèmes abordés :

Les réunions, les objectifs

Les nouveaux contacts : foire **commerciale**, les stratégies de communication

Les offres, les procédures

Le modèle AIDA, les offres écrites

La négociation

La commande en ligne, les termes du contrat

Les problèmes au téléphone, la lettre de réclamation et d'excuse

Infirmière

Niveau A2 → B1

IDE en entreprise ou en milieu hospitalier, vous êtes confronté régulièrement ou occasionnellement à des patients étrangers. Communiquer en langue étrangère n'est déjà pas facile en soi mais l'exercice devient beaucoup plus compliqué quand votre interlocuteur fait face à la maladie ou la douleur.

Ce programme va vous permettre de pratiquer la langue anglaise en situation réelle de travail et d'acquérir des automatismes. A l'avenir, vous pourrez vous focaliser plus aisément sur votre patient étranger.

Thèmes abordés :

L'hôpital, l'équipe, les admissions, les urgences

La douleur, les symptômes

La santé, la nutrition, l'hygiène

Les traitements