

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 72 47 00986 47 auprès du préfet de région Nouvelle Aquitaine ». Application de l'article R. 6351-6 du Code du travail. N° RNE : 0470000V.

## LANGUE ANGLAISE Niveau 1

### Proposer et vendre ses produits et/ou services à une clientèle anglophone

 **Durée :** 10 demi-journées de 4 h/j, (40 h) en présentiel

 **Sessions :** consulter l'organisme de formation

 **Lieu :** Organisme de formation : Agropole-Estillac  
Bât. Deltagro 3 Salle n° 16 (47901) AGEN Cédex 9

 **Public concerné :** Tout public ayant besoin de faire évoluer ses compétences en langue anglaise dans le cadre de son activité professionnelle.

 **Prérequis :** Niveau A1-A2 CECRL

 **Animateur(trice) :** Formateur(trice) professionnelle parlant quotidiennement anglais et diplômé(e) Bac+5 minimum

 **Action et sanction de l'action :**

**Action :** article L. 6313-1-1° du Code du travail

**Sanction :** Attestation individuelle de formation avec résultat de l'évaluation et Certificat de réalisation.

 **Accessibilité aux personnes handicapées :**  
Lieu et accès aux normes d'accessibilité

 **Modalités et délais d'accès à la formation :**  
Formulaire d'inscription et convention signée 15 jours avant le début de la formation.

 **Compétences visées :**  
Améliorer sa capacité à communiquer en anglais dans un environnement professionnel

 **Tarif Formation :**  
**64,00 € / heure** de formation, soit **2 560,00 €** (Deux mille cinq cent soixante euros) / participant  
*TVA non applicable, art. 261.4.4° a du CGI*

 **Objectifs :**

Développer votre assurance avec la relation clientèle en s'entraînant à l'oral. Savoir négocier et réagir aux différentes situations.

 **Programme :**

► **Améliorer les structures grammaticales pour l'expression orale**

Activités d'écoute sur des thèmes professionnels et du quotidien

Entraînement à la prononciation

Comprendre les méthodes de reformulation

Savoir comprendre et reformuler une question, un besoin

► **L'accueil téléphonique**

Savoir se présenter en produisant un accueil de qualité

Présenter les produits et/ou services en donnant une image positive de l'entreprise

Donner de l'information commerciales (prix, composition du produit, délais...). Conclure poliment

► **La relation clientèle**

Fluidifier l'oral en travaillant sur les actes de parole

Travailler sur l'expression et la compréhension orale

Savoir justifier, présenter des excuses, proposer une compensation ...)

Savoir réagir à diverses situations (travailler la spontanéité)

Faire face aux réclamations, plaintes

► **La négociation**

Prendre conscience des différences culturelles et de leur impact sur les processus de négociation. Savoir présenter la mode : coloris, tissus.

Débattre sur les prix et les conditions de retour ou d'échange.

La réassurance sur l'acte d'achat.

 **Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation :**

Questionnaire d'analyse des besoins préalable à la session. Test d'anglais préalable à la formation. CD-ROM, DVD et vidéo projection.

Documents pédagogiques remis au participant. Réalisations d'exercices pratiques et d'études de cas pour faciliter l'assimilation des concepts abordés.

Test d'évaluation de l'atteinte des objectifs permettant de valider l'acquis des connaissances. Questionnaire à chaud et à froid.

 **Contact :** Josiane DELRIEU  
05 53 77 21 32  
[jd.developpement@gmail.com](mailto:jd.developpement@gmail.com)

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION Formation Professionnelle Continue

Dispositif de Formation : Plan  CPF  Pro-A  Autre

Intitulé de la Formation : .....

Date de Session : .....

### ETABLISSEMENT

Raison sociale :



Code postal :

Ville :



SIRET :



NAF :

Nom du responsable :

Effectif :

Fonction :

OPCO :

### PARTICIPANT

NOM :



Prénom :



Fonction :



### MODALITES D'INSCRIPTION

Ce formulaire vaut acceptation des **conditions générales de vente** disponibles sur notre site [www.jd-developpement.fr](http://www.jd-developpement.fr)

A réception du formulaire d'inscription, une **convention (ou contrat) de formation professionnelle**, conformément aux textes en vigueur, vous sera adressée, à nous retourner dûment signée et revêtue du cachet de l'établissement.

Seul le **règlement global** génère l'inscription définitive, sauf pour les organismes publics.

JD Développement a opté pour le régime d'**exonération de la TVA** (article 261-4-4<sup>a</sup> du CGI).

Date

Nom du signataire, signature et cachet