

Programme Anglais professionnel – agence communication



IZIE Formation

IZIE Formation

Formation Anglais Professionnel – Agence Communication

35 RUE PASTORELLI

06000 Nice

Siret : 83747318000029

TVA intracommunautaire : Non assujetti à la TVA

Numéro de déclaration d'activité auprès du préfet de la région PACA : 93061011606

Entreprise : /

SIRET : /

La Stagiaire : /

Test de positionnement : QCM

Résultat du test de niveau initial :..... / 70

Niveau CECRL initial :.....

Intitulé de la formation : Anglais Professionnel – Agence Communication

Durée de formation : À partir de 7 Heures

Dates : entrées permanentes

Coût total de la formation : À partir de 1400 € TTC

Formats de cours : en individuel ou en groupe

Formation en présentiel avec un formateur :

- A l'organisme de formation : IZIE Formation 35 Rue Pastorelli 06000 Nice
- A l'entreprise
- En Visio avec un formateur expérimenté
- Mixte

Public Visé par la formation Anglais Professionnel – Agence Communication :

Tout intervenant en relation avec une clientèle étrangère : commerciaux, agence de communication, commerce, vente...

Prérequis à la formation : Aucun

Objectifs de Formation Anglais Professionnel – Agence Communication :

Développer les capacités de compréhension et de conversation.

Maîtriser les règles de grammaire.

Acquérir le vocabulaire adapté au milieu professionnel de la gestion client.

Maîtriser les techniques de gestion de la clientèle et de vente en anglais

Préparer l'appel et atteindre le bon destinataire

Maîtriser l'entretien téléphonique

Gérer les objections clients

Optimiser ses suivis d'appels

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité

Savoirs :

Connaissances grammaticales et lexicales (vocabulaire courant, expressions idiomatiques)

Lexique professionnel, expressions-type des contextes professionnels

Compétences associées:

A) Compétences linguistiques générales :

1. identifier et comprendre les principales structures grammaticales et lexicales de la langue et savoir les interpréter dans un contexte afin d'être capable de les utiliser de manière appropriée.

B) Compétences linguistiques générales du Cadre Européen de Référence pour les langues :

2. La compréhension audio-orale : (compréhension générale de l'oral, compréhension d'un dialogue, comprendre une interaction entre locuteurs natifs, comprendre en tant qu'auditeur, comprendre des annonces et instructions orales)

3. La compréhension écrite (lue) : (compréhension générale d'un texte, lire et comprendre le courrier, lire un texte afin de répéter/identifier des informations spécifiques, lire afin d'interpréter des opinions et comprendre une argumentation, comprendre des instructions afin d'agir de manière appropriée)

C) Compétences professionnelles :

4. Capter le sens général d'une communication en langue cible, comprendre des instructions techniques afin d'agir de manière appropriée, participer à des échanges professionnels en face-à-face et à distance, suivre les échanges entre participants lors d'une réunion/négociation, conférence téléphonique où

Visioconférence, comprendre des exposés/conférences, ainsi que toute communication audiovisuelle concernant son métier ou centres d'intérêt professionnels.

5. Identifier les informations générales et/ou techniques d'un courrier, d'un courriel ou d'un document rédigé dans la langue cible, ainsi que les opérations à réaliser en situation professionnelle à partir du document

6. Mener la recherche du besoin du client et produire un argumentaire de vente adapté, solide et argumenté

Organisation de la formation :

Délai d'accès à la formation : d'une semaine à deux mois en fonction du nombre de participant et du mode de prise en charge.

Moyens et méthodes pédagogiques :

Le formateur se déplace avec un ordinateur portable

Utilisation de documents papiers, audios, vidéos.

Fiches méthodes remises au stagiaire en cours de formation sous format papier et numérique.

Déroulé pédagogique avec un bilan par séance résumant le contenu de la séance, les notions abordées en cours de séance, ainsi que des pistes de travail autonome à effectuer avant la séance suivante est remis à l'issue de chaque séance par voie électronique.

Travail en individuel en groupe de 1 à 8 stagiaires maximum. De nombreuses mises en situation personnalisées sont proposées à chaque séance afin de mettre en pratique immédiatement chaque compétence acquise.

Qualité des formateurs de la formation : Formateur diplômé de niveau 6 (Bac +3) minimum, 4 ans d'expérience de la formation professionnelle minimum.

Évaluation des acquis de la formation : Un test par mise en situation individuelle est effectué par le formateur en début puis en fin de formation afin d'apprécier l'évolution du niveau du stagiaire

Sanction de formation :

Attestation de formation

Parcours :

Attestation de fin de formation

Programme de formation détaillé formation anglais accueil client:

Journée 01 :

➤ **Évaluation du niveau d'anglais**

➤ **Grammaire :** Révision Le Présent (Affirmatif/ Négatif/

Questions)

Révision There is, There are

Savoir poser les questions avec Can, Could, I'd

Like

➤ **Orale et vocabulaire :**

- Accueil et réception des clients, se présenter et savoir prendre des renseignements
- L'utilisation des réseaux sociaux (IN)
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 02

➤ **Grammaire :** Révision Le passé (forme affirmative, négative, interrogative)

Savoir utiliser les expressions de politesse I'm sorry, I'm afraid...

Quelques verbes utiles dans le domaine du marketing

Révision Les prépositions de temps, at, on, from...

➤ **Orale et vocabulaire :**

- Audio + Compréhension
- Savoir prendre des rendez-vous
- Savoir comment joindre sa cible
- Comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 03

- **Grammaire** : Révision Past Continuous (forme affirmative, négative, interrogative)

There was, there

were

Révision Les déterminants: a, an, the, some

➤ **Orale et vocabulaire** :

- Savoir donner les directions, où se situe l'entreprise, et savoir parler des divers services de l'entreprise
- S'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences, des événements, des projets
- Préparer un appel téléphonique
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 04

- **Grammaire** : Révision Le futur : Will, Shall
(forme affirmative, négative, interrogative)

Les conjonctions (FANBOYS)

Savoir poser les questions Wh (what, when...)

➤ **Orale et vocabulaire** :

- Techniques de ventes appliquées à la clientèle anglophone (savoir négocier les tarifs)
- Donner les raisons ou explications de ses opinions ou projets
- Pratiquer les 7 étapes de vente
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)

- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 05

- **Grammaire :** Révision Go/get, Do/make, Have

Révision les auxiliaries de mode (must, have to, don't need to...)

- **Orale et vocabulaire :**

- Gestion des plaintes et des objections (savoir s'excuser et utiliser les bons termes)
- Communication d'entreprise
- Rédaction d'E-mails, de fax et de courriers
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 06

- **Grammaire :** Les déterminants et les pronoms (anybody, anyone, anything, nobody, no-one, nothing)

Les déterminants et les pronoms (both, either, neither)

- **Orale et vocabulaire :**

- Appliquer les techniques de ventes
- Optimiser ses suivis d'appels
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 07

- **Grammaire :** Révision Present perfect (Already, never, ever, yet, just)

Les adjectifs comparatifs

Les adjectifs superlatifs

➤ **Orale et vocabulaire :**

- Relations commerciales (délais, prix...)
- Métiers, fonctions et expression du lien hiérarchique
- S'exprimer en entretien téléphonique
- Préparer des mails « type » en anglais : envoi de documentation de présentation, remerciement pour un achat/une réservation, remerciement et appel à avis
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 08

➤ **Grammaire :** Révision le passif (is done, was done)

Phrasal verbs (fall off, run away, put on...)

➤ **Orale et vocabulaire :**

- Améliorer son niveau d'anglais pour pouvoir communiquer lors des échanges professionnels avec clients anglophones.
- Maîtriser les techniques de prospection
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 09

➤ **Grammaire :** Les déterminants et les

pronoms (a lot, much, many)

Always, usually, often

Propositions relatives (a person « who » a thing « that/which »)

➤ **Orale et vocabulaire :**

- Comprendre et utiliser les expressions fréquemment utilisées en relation avec le secteur d'activité exercé.
- Communiquer face au client

- Maîtriser les outils de reporting
- La prononciation
- Vocabulaire en contexte (Texte + lecture)
- Oral Expression (Jeux de rôle)

Journée 10

➤ **Grammaire : Révision générale**

➤ **Orale et vocabulaire :**

- Résoudre les désaccords et trouver des solutions
- Savoir donner son opinion
- Exprimer ses idées
- Exprimer son accord et son désaccord
- Organiser son suivi

Formateur/formatrice :

Moyen d'encadrement : (formateur) :

Les cours sont dispensés par des enseignants et des formateurs spécialisés, ayant les connaissances et les compétences nécessaires pour la réussite du transfert de connaissances.

Expérience : minimum 2 ans.

Méthodes mobilisées : (moyens pédagogiques et techniques) :

Eléments matériels de la formation :

- Supports papiers
- supports numériques

-supports audios

Les modalités d'adaptation pédagogique :

- Face à face avec un formateur de langue anglaise
- Mises en situation répétées et coaching terrain
- Répartition pédagogique : 70 % de pratique, 30 % d'apports théorique
- Participation active et l'expérimentation des participants est privilégiée
- Exercices pratiques, outils d'analyse,
- Apports méthodologiques illustrés d'exemples puis application en situation.

Modalités et suivi d'évaluation :

- Entretien et test de positionnement
- Évaluation des acquis régulières (QCM, Jeux de rôle...)
- Évaluation final avec passage de certification
- Suivi pédagogique individuel
- Feuille d'émargement par demi-journée
- Attestation de présence

Fait à Nice,

Le