

---

# Programme de Formation

---

## ANGLAIS - Améliorer la relation client

---

### Organisation

---

**Durée** : 15 heures

**Mode d'organisation** : À distance

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant mieux comprendre les besoins de ses clients pour leur apporter des réponses qualitatives en anglais.



#### **Objectifs pédagogiques**

Développer vos compétences linguistiques à l'oral et à l'écrit, et notamment :

Maîtriser les fondamentaux de la communication pour valoriser son image et celle de son entreprise.

Savoir écouter pour répondre efficacement aux exigences de ses clients

Créer une **relation** de qualité

Attester votre niveau à l'issue de la formation grâce à la certification CLOE

Cliquer sur le lien ci-après pour connaître tous les détails sur votre certification CLOE :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6435/>



#### **Description**

- **Introduction à la relation client en anglais** : Comprendre les bases de l'accueil client en anglais, apprendre les formules de politesse et de salutations en anglais, prendre congé.
- **Poser des questions et répondre aux besoins du client** : Poser des questions basiques ouvertes et fermées pour identifier les besoins du client, répondre de manière simple et claire aux demandes, confirmer la compréhension.
- **Fournir des informations sur des produits ou services** : Expliquer et décrire de manière simple un produit ou un service, donner des informations tarifaires et de disponibilité.
- **Gérer les réclamations et objections** : Répondre calmement et de manière professionnelle aux réclamations ou objections des clients, proposer des solutions simples, exprimer des excuses.
- **Clôturer l'interaction de manière professionnelle** : Terminer une interaction avec un client de façon appropriée et polie, s'assurer que le client est satisfait avant de partir.



#### **Prérequis**

Le niveau minimum requis pour obtenir un certificat CLOE est A2 selon le Cadre Européen Commun de Référence en Langues (CECRL).

Avant l'entrée en formation, un audit linguistique et pédagogique est réalisé pour définir votre niveau et en



fonction de vos attentes, valider vos objectifs :

**- Analyse des besoins**

Il s'agit d'une analyse permettant de comprendre votre utilisation actuelle de la langue dans des situations professionnelles données, ainsi que de déterminer vos attentes et vos objectifs.

**- Audit (écrit)**

Ce questionnaire sous forme de QCM permet d'évaluer vos connaissances théoriques écrites de la langue (lexique, temps et grammaire).

**- Audit (oral)**

L'évaluation orale, d'une durée de 15 minutes, vise à déterminer votre niveau global de communication et d'interaction à l'oral. Elle est réalisée par téléphone ou en distanciel en fonction de vos disponibilités.

Retrouvez dans votre espace client, l'ensemble de vos résultats.

**Connectez-vous sur :**

**[www.360competences.fr](http://www.360competences.fr)- rubrique "Testez-vous".**



### ***Modalités pédagogiques***

Approche communicative comprenant des mises en situation pour améliorer sa relation client en anglais.



### ***Moyens et supports pédagogiques***

Des références de documentation en rapport avec le projet seront proposées aux stagiaires dans ce parcours de formation.



### ***Modalités d'évaluation et de suivi***

Attestation de fin de formation

Passage de la certification CLOE

Durée, rythme selon vos disponibilités

Formations conviviales, interactives et animées par des formateurs expérimentés

Programme établi en fonction de votre niveau de départ et de vos objectifs

Spécificités métiers sur demande (Commercial, assistantat commercial, transport, ressources humaines, achats, médical, tourisme, etc...)