

---

# Programme de Formation

---

## Maîtriser ses appels et répondre par mail en italien

---

### Organisation

---

**Durée :** 10 heures

**Mode d'organisation :** À distance

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant répondre de façon professionnelle à ses clients en italien.



#### **Objectifs pédagogiques**

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

- Préparer ses appels pour répondre de façon plus qualitative
- Savoir se présenter clairement
- Poser les questions les plus efficaces pour bien comprendre son client
- Terminer un appel en reformulant les points essentiels de la discussion et proposer à son client de lui envoyer un mail de synthèse ou de réponses à ses questions.

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/6439/>



#### **Description**

- Préparation à l'appel : Apprendre à se préparer avant un appel téléphonique en rassemblant les informations nécessaires et en définissant les objectifs de l'échange.
- Prise de contact professionnelle : Savoir établir un premier contact clair et professionnel, en se présentant de manière appropriée et en saluant le client ou le collègue.
- Gestion des échanges : Maîtriser l'art de poser des questions pertinentes et de reformuler les propos de l'interlocuteur pour confirmer la compréhension.
- Expression des besoins : Savoir exprimer clairement ses propres besoins et points de vue lors des discussions téléphoniques, en utilisant un vocabulaire professionnel adapté.
- Clôture de l'appel : Apprendre à conclure un appel de manière efficace, en résumant les points abordés et en confirmant les prochaines étapes.
- Rédaction de courriels professionnels : Savoir rédiger des courriels clairs et concis en réponse aux demandes reçues, en respectant les conventions de politesse.
- Utilisation de vocabulaire approprié : Acquérir un vocabulaire clé pour les échanges téléphoniques et la correspondance par courriel, permettant d'interagir avec confiance.



- Gestion des suivis : Apprendre à rédiger des courriels de suivi après un appel pour confirmer les décisions prises et maintenir la communication ouverte.

## ★ **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**

Nombreuses mises en situation pour s'entraîner à répondre à l'oral et à l'écrit à ses clients en italien.



## **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 sur mesure 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...)