

---

# Programme de Formation

---

## ESPAGNOL AVANCE - 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 espagnol niveau avancé.



#### **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/6437/>



#### **Description**

- **Introduction à la relation client en espagnol :** Présenter l'entreprise et ses services en espagnol , savoir expliquer de manière concise et claire les produits ou services proposés par l'entreprise, accueillir et saluer des clients, utilisation des formules de politesse adaptées au contexte professionnel, poser des questions ouvertes et fermées pour comprendre les besoins des clients.
- **Comprendre les attentes du client et formuler des réponses adaptées :** Savoir poser des questions de clarification et reformuler les attentes, exprimer une réponse professionnelle et claire en fonction des besoins identifiés, proposer des solutions adaptées et exprimer des suggestions ou des alternatives.
- **Gérer les réclamations et résoudre les problèmes :** Gérer le mécontentement tout en maintenant une attitude professionnelle, proposer des solutions aux problèmes soulevés par le client, utiliser des techniques de négociation pour parvenir à des solutions acceptables pour les deux parties.
- **Améliorer l'expérience client à travers la communication :** Utiliser des techniques de communication positive, encourager et valoriser le client, adapter le ton et le registre de langue en



fonction du profil du client (formel/informel), anticiper les attentes du client.

- **Pratiques avancées de relation client en italien** : Gérer les clients difficiles : Savoir rester calme et professionnel face à des situations tendues ou à des clients exigeants, recueillir et utiliser le feedback des clients, comprendre l'importance des retours clients pour améliorer les services, conclure positivement les interactions avec le client, s'assurer que le client quitte l'interaction avec une impression positive de l'entreprise.

## ★ **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 espagnol niveau avancé.



## **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...)