

---

# Programme de Formation

---

## Améliorer la relation client en anglais

---

### Organisation

---

**Durée :** 10 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 :** Présenter l'entreprise et ses services en anglais, accueillir un client et débiter la conversation de manière professionnelle, utiliser des formules de politesse et d'accueil en anglais.
- **Écoute active et questionnement :** Comprendre les besoins des clients, reformuler, clarifier, montrer de l'empathie, poser des questions ouvertes et fermées pour clarifier la demande du client.
- **Expliquer et proposer des solutions :** Expliquer des solutions en anglais de manière simple et claire, décrire les étapes à suivre, orienter les choix du client.
- **Gérer les plaintes et les objections :** Gérer des situations conflictuelles en anglais avec calme et professionnalisme, utiliser des expressions pour apaiser et désamorcer les tensions, proposer des solutions.
- **La communication écrite avec les clients :** Rédiger des emails professionnels clairs, concis et efficaces (structure, formules de politesse, présentation claire), adapter le ton et la structure de l'email en fonction du contexte (suivi, relance, réclamation).
- **Améliorer la fidélité client :** Parler de retour d'expérience, satisfaction, recommandation, encourager la fidélisation



## ★ **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 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...)