
Programme de Formation

Maîtriser ses appels et répondre par mail en italien

Organisation

Durée : 20 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant exposer un projet professionnel en italien.



Objectifs pédagogiques

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

Préparer son appel

Savoir établir un premier contact de façon professionnelle

Savoir poser des questions pertinentes

Comprendre et savoir répondre aux demandes exprimées

Savoir rédiger un mail de synthèse et /ou de réponse suite à l'appel

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.
- Compréhension orale : Développer des compétences d'écoute active pour comprendre les demandes et les préoccupations de l'interlocuteur lors d'un appel.
- 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.

- Structure d'un courriel : Comprendre la structure d'un courriel professionnel, incluant l'objet, l'introduction, le corps et la conclusion.
- 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.

Ce parcours de 20 heures est conçu pour renforcer les compétences en communication téléphonique et écrite en italien, essentiel pour un usage efficace dans un environnement professionnel.

★ **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- rubrique "Testez-vous".



Modalités pédagogiques

Approche communicative comprenant des mises en situation pour présenter un projet professionnel 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...)