

# Anglais commercial

## AN06 – Anglais

(en présentiel ou à distance en synchrone)

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- S'adapter à des situations de communication commerciale en anglais : comprendre les besoins du client, les reformuler, lui faire une proposition commerciale et répondre à ses objections.
- Pouvoir animer des conversations commerciales au téléphone avec un client

#### + Public

- Personnes travaillant dans le domaine du commerce

#### + Prérequis

- Avoir un niveau A2 (grille CECRL) ou avoir suivi le module « AN02 - Anglais Pré-intermédiaire »

#### + Durée

- 20 à 50 heures

#### + Nombre de stagiaires par session

- de 1 à 6 par groupe

#### + Budget

- Inter-entreprises : 12,50 à 60 € H.T par personne de l'heure
- Intra entreprise : nous consulter

#### + Accessibilité aux personnes handicapées

- Module de formation ouvert à tous
- Adaptations possibles, nous contacter via le formulaire de contact sur notre site web

#### + Modalités d'accès

- Nous contacter via le formulaire de contact sur notre site web
- Inscription au module après évaluation

#### + Délai d'accès

- 4 semaines et sera en fonction des disponibilités de nos formateurs

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique ou à distance en visio avec un/e formateur/trice en synchrone
- Exercices pratiques
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Séquences de formation à intervalles réguliers afin d'optimiser l'apprentissage
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

#### Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie  
Hameau Les Povots  
10210 CHAOURCE

☎ 03 25 40 16 53

☎ 06 23 96 56 82



Alliance  
Form'Action  
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328

Màj 01/10/2024

# PROGRAMME DE FORMATION

## + CONSOLIDATION DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Remise à niveau des connaissances grammaticales
- Approfondissement du vocabulaire commercial propre au secteur d'activité

## + L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE COMMERCIAL

- Épeler un nom
- Manier les nombres avec aisance
- Se présenter, présenter l'entreprise
- Connaître les formules de politesse
- Comprendre et savoir prononcer :
  - Les nombres
  - Les dates et les heures
  - Les numéros de téléphone
  - Les adresses e-mail

## + ASSURER LES COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES POUR :

- Livraisons et délais de livraison de marchandise
- Contact avec les transporteurs :
  - Sur les reports des délais de livraison
  - Si panne de livraison
  - Si le camion arrive en retard

## + POUVOIR NÉGOCIER EN ANGLAIS AVEC UN CLIENT OU UN FOURNISSEUR

- Reformuler et faire préciser la pensée de son interlocuteur
- Développer son argumentaire commercial
- Apprendre à convaincre et à traiter les objections
- Savoir être percutant dans l'expression d'une idée, d'un message, d'un argument
- Reformuler un besoin ou une demande de client

## + RÉDACTION DE DOCUMENTS COMMERCIAUX

- Lettres, fax, e-mails :
  - Structure et présentation
  - Contenu et style
  - Les différents types de lettre (proposition commerciale, réponse à des réclamations, relance des impayés, demande de renseignements)
- Documents commerciaux :
  - De vente
  - Bancaires