

MODULE 99 ACCUEILLIR UNE CLIENTELE ANGLOPHONE

Domaine : Relation client
Thématique : Accueil / anglais
Formacode : 35052-42686-15203
Durée en heures et en jour : 14 heures / 2 jours
Modalité de la formation : présentiel
Public cible : Toute personne en charge d'accueillir du public, clients ou visiteurs, de manière occasionnelle ou régulière
Nombre de personnes min et max : Intra 1 à 8 personnes, inter : 4 à 8 personnes
Prérequis : aucun.
Objectifs : - Être capable, grâce à la maîtrise des expressions de base, d'accueillir, de faire patienter et de conseiller un client anglophone. - Renseigner, donner des Informations aux clients en anglais - Orienter, diriger des visiteurs en anglais - Présenter quelqu'un ou se présenter en anglais - Développer aisance et confiance dans la prise de parole
Programme : Accueil - Accueil et présentation. - Évaluation pratique et théorique (questionnaire d'une page) pour déterminer le niveau des stagiaires. Positionnement et attentes des stagiaires Mise en œuvre Quelques repères Ce que la clientèle anglophone apprécie et n'apprécie pas Clés pour un bon accueil Se faire comprendre Mots et expressions utiles Réussir sa vente Tableaux de correspondance Traduire ses supports de communication en anglais Conclusion - Débriefing, critiques et auto critiques constructives. - Évaluation de fin de formation. - Remise des attestations de formation.

MODULE 99 ACCUEILLIR UNE CLIENTELE ANGLOPHONE

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement :

1. Modalités techniques : supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard. Un livret synthétique de la formation et des documents annexes seront remis aux participants.
2. Modalités pédagogiques : Présentations et explications du formateur. Echanges avec les participants. Mise en situation, découverte, expérimentation. Réflexion sur ses pratiques, identification des problématiques, plan d'action réaliste après formation.
3. Modalités d'encadrement : le formateur transmet des bases théoriques, accompagne les travaux individuels et de groupe, évalue la compréhension en cours de formation, réalise des ajustements.

Modalités d'évaluation des connaissances :

Une évaluation par questionnaire à choix multiples en début de formation permet de déterminer le niveau de connaissance des stagiaires, leur expérience. Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la compréhension des participants et de satisfaire aux attentes recueillies au démarrage de la session.

Tout au long de la formation, le formateur accompagne individuellement les participants pour bien s'assurer que les difficultés sont surmontées.

En fin de formation un débriefing permet de faire le point sur le travail réalisé, de s'assurer que toutes les attentes ont été comblées, que toutes les réponses ont été données.

Le questionnaire utilisé en entrée de formation permet également de valider les acquis en fin de formation.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Une fiche d'appréciation est remplie par chaque participant en fin de formation pour évaluer leur niveau de satisfaction.

Document de fin de formation

Une attestation de formation nominative est remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.

Lieux et adresses :

Zones géographiques : PACA, Occitanie (30, 34) Rhône Alpes (38, 73, 74)

En intra ou en inter, dans vos locaux ou dans les nôtres.

Tarif en euros HT en coût stage stagiaire (inter) : €

Tarif en euros HT en coût stage formateur (intra) : €