

## ANGLAIS – LA RELATION CLIENT

### Socialising

- Se présenter, présenter son entreprise et son activité professionnelle
- Poser et répondre à des questions d'ordre général et d'ordre professionnel
- Le langage du relationnel
- Rappels grammaticaux

### Les échanges par mail

- Utiliser les phrases types
- Les formules clés des différents types de mail (requête, proposition, plainte, relance)
- Rédaction d'un mail à un prospect présentant un produit ou un service
- Rappels grammaticaux

### Les documents vente et marketing

- Le vocabulaire : termes liés au marketing et à la vente
- L'accroche
- Présenter à l'oral les arguments de vente
- Rappels grammaticaux

### Présenter votre produit ou service

- Acquisition d'expressions utiles
- Présentation à l'oral d'un produit/service
- Le langage des présentations (expressions usuelles, transitions, conclusion)
- La voix, la prononciation et l'intonation
- Rappels grammaticaux

### Ecouter, reformuler et proposer

- Les techniques de questionnement (vérification, reformulation, clarification)
- Présentation détaillée d'un événement promotionnel
- Conduite d'une réunion de projet avec un client
- Rappels grammaticaux

### Négociier

- Acquisition d'expressions utiles
- Exprimer son opinion, son accord ou désaccord
- Mener une négociation

### Rédiger la proposition

- Donner des conseils, proposer des solutions
- Formules types de propositions commerciales
- Mener un entretien de recueil de besoins
- Rédaction d'une proposition
- Rappels grammaticaux

### Le service client

- Acquisition de langage relatif à la satisfaction client et à la gestion des problèmes
- Etude de cas et recherche de solutions à des incidents clients
- Les bonnes pratiques
- Rappels grammaticaux

Objectifs	<p><b>Anglais – La Relation Client</b></p> <p>Redonner la confiance en soi aux personnes pour communiquer en anglais dans un contexte professionnel afin de développer l’aisance à l’oral avec la clientèle étrangère.</p> <p>Mettre en place une stratégie pour surmonter les objections lors de la négociation et réaliser les objectifs visés.</p> <p><b>Durée :</b> 24 heures (certification incluse)</p>	<p><b>Public</b></p> <p>Toute personne désirant acquérir le lexique technique et scientifique en anglais ou améliorer son niveau dans le cadre professionnel ou personnel.</p>
		<p><b>Certification</b></p> <p>Test en ligne BULATS-BRIGHT Test en centre TOIEC</p>
DATES	<p><b>Consulter l’organisme</b></p>	<p><b>Prérequis</b></p> <p>Niveau défini par des audits préalables à la formation</p>
		<p><b>TP</b></p> <p>Echanges oraux, écrits. Utilisation de différents média, mise en situations professionnelles et/ou personnelles.</p>
		<p><b>Modalités pédagogiques</b></p> <p>Sessions individuelles ou en groupe, en présentiel ou à distance.</p>
		<p style="text-align: center;"><b>Coût par stagiaire</b></p> <p style="text-align: center;"><i>(selon éligibilité)</i></p> <p style="text-align: center;"><u><a href="#">Votre entreprise adhère à l’OPCAIM pour un effectif de :</a></u></p> <p>-11 salariés : 100% financés</p> <p>11 à 49 salariés : 25.20 € HT</p> <p>50 à -300 salariés : <b>Consulter l’ADEFIM</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Avec le soutien financier</i></p> <p style="text-align: center;"><i>du FSE et du FPSPP</i></p>