

Métiers Relation Clients

(anglais, FLE, espagnol, italien, allemand, portugais)

Objectifs de la formation

Acquérir des compétences linguistiques directement applicables dans leur univers professionnel. S'exprimer avec aisance et fluidité à l'oral comme à l'écrit dans les situations de travail relevant du secteur. Utiliser les expressions et le vocabulaire adapté. Développer ses compétences en communication et optimiser sa relation client.

Méthode mobilisée

- Formation pratique et concrète.
- Approche communicative et opérationnelle.
- Mise en situation, jeux de rôle, simulations basées sur le milieu professionnel de l'apprenant.
- Utilisation des outils interactifs et supports audio et visuels adaptés à la formation des adultes.



Notre approche

- « Approche métier » : Nos formations sont construites sur les scénarii que vous rencontrez quotidiennement dans la vie professionnelle.
- « Approche coaching » : Nous utilisons les outils issus du coaching. Ils sont le fondement de nos méthodes d'apprentissage et favorisent l'acquisition des connaissances ainsi que la mise en pratique concrète au sein de l'univers de l'apprenant.



UNE QUESTION? UN PROJET DE
FORMATION ?
NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE AU
06 85 88 71 74



PRÉREQUIS
Niveau A2



DURÉE
MODULE À PARTIR
DE 10H



FORMULES
Rythme intensif,
semi-intensif,
extensif, sur-
mesure



PUBLIC
Hôtesse d'accueil,
commerciaux.
Collaborateur devant
renseigner dans la
langue cible des
personnes non
francophones



À LA FIN DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- ✓ Gérer une relation d'accueil physique et téléphonique
- ✓ Comprendre et répondre aux besoins des clients
- ✓ Solutionner des problèmes en donnant des explications claires
- ✓ Rédiger des courriers/courriels efficaces et pertinents





UNE QUESTION? UN PROJET DE
FORMATION ?
NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE AU
06 85 88 71 74



PLAN

Programme de la formation

Acquisitions du vocabulaire de base, de champs lexicaux, d'expressions.

- Présentation de soi-même, de sa société, ses produits et services.
- Relation en face à face avec les clients : langage du corps, la posture.
- Phrases-clefs, formules de politesse.
- Comprendre la demande et pouvoir y répondre de façon claire.
- Relation par téléphone : conversation de base, service client, être à l'écoute.
- Donner des explications simples et claires.
- Relation par écrit : rédiger des courriers et e-mails efficaces et pertinents.
- Style formel et informel.
- Les 5 « C » de la bonne communication à l'écrit : Clarté, Complet, Concis, Courtois, Correct.
- Gérer les plaintes et les réclamations : stratégies et attitudes à adopter, lettres d'excuses, expliquer les politiques de l'entreprise, résoudre les problèmes.

Compétences

A la fin de la formation, vous aurez acquis dans la langue cible les compétences pour :

- Gérer une relation d'accueil physique et téléphonique
- Comprendre et répondre aux besoins des clients
- Solutionner des problèmes en donnant des explications claires
- Rédiger des courriers/courriels efficaces et pertinents

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- En amont de la formation: test oral et écrit individuel afin de déterminer le niveau d'expression et de compréhension orales et écrites.
- Au cours de la formation : pendant les séances, à mi parcours et à froid afin d'évaluer sa progression.
- Evaluation finale : certification externe et évaluation interne sous forme de quizz, jeux de rôle (capacité à s'exprimer et à se faire comprendre dans la langue cible : planification des tâches, appels téléphoniques, etc.) et de la rédaction de documents professionnels (qualité rédactionnelle, choix de vocabulaire, etc).



VALIDATION

- Rapport de fin de stage
- Evaluation téléphonique en fin de formation
- Certification : Linguaskill (anglais), Bright (anglais, italien, Français Langue étrangère, allemand, espagnol, portugais et/ou du Brésil) ou TOEIC (anglais)



Cliquez ici pour consulter le prix de cette formation