

## **ANGLAIS PROFESSIONNEL METIERS DE LA BANQUE**

**(Formation éligible au CPF)**

**Cours individuels à distance ou en présentiel**

### **OBJECTIFS DE FORMATION :**

**A l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :**

- ✓ Pouvoir traiter efficacement les demandes de la clientèle anglophone à l'oral et à l'écrit
- ✓ S'exprimer de façon claire et détaillée lors de situations professionnelles fréquemment rencontrées dans le domaine bancaire

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

- ✓ Consolider les bases grammaticales et syntaxiques de l'anglais
- ✓ Utiliser un vocabulaire spécifique bancaire adapté
- ✓ Comprendre les demandes simples des clients et y répondre à l'oral et à l'écrit
- ✓ Poser et comprendre des questions/demandes simples en présentiel et au téléphone
- ✓ Être en capacité de communiquer de façon plus fluide sur des sujets quotidiens liés au domaine bancaire
- ✓ Savoir donner des indications et expliquer un document à un client

### **METHODES PEDAGOGIQUES :**

Pédagogie active et participative

Formation axée sur l'oral et l'écrit :

- ✓ Expression / Compréhension orale et écrite : Mises en situation professionnelles
- ✓ Travail sur la prononciation selon les besoins individuels du stagiaire
- ✓ Apports grammaticaux et lexicaux sous forme ludique (Brainstorming, exercices, jeux de rôles)

### **PUBLIC CONCERNE :**

Toute personne souhaitant améliorer sa communication en anglais dans un milieu professionnel bancaire

**PRE-REQUIS :** Ces cours s'adressent à des personnes ayant un niveau débutant avancé/intermédiaire (A2+/B1), selon le Cadre Européen de Compétences et de Référence pour les Langues (CECRL). Le stagiaire effectuera un test de niveau en amont de la formation.

**DUREE :** A partir de 20 heures

**DATES :** A définir

**HORAIRES :** A définir

**LIEU :** A distance, sur site ou dans nos locaux

**EFFECTIF :** 1 personne

**COÛT (non assujetti à la TVA)  
€ TTC selon le nombre d'heures**

**Option Certification CLOE  
(Compétences Linguistiques Orales  
et Ecrites)**

**Option E-learning possible**

# OURAGAN FORMATION

Email : [contact@ouragan-formation.fr](mailto:contact@ouragan-formation.fr)

Tél : 06 86 97 44 34



## MATERIEL :

- Ordinateur et vidéo projecteur
- Vidéos, supports écrits

## ENCADREMENT :

- La formation est dispensée par un formateur expérimenté et possédant plusieurs années d'expérience de formation d'anglais sur-mesure

## PROGRAMME :

Ces 4 modules couvrent tous les champs d'utilisation de l'anglais dans le cadre de l'activité professionnelle bancaire du stagiaire : l'accueil de la clientèle, la gestion des demandes, la compréhension d'échanges écrits et la production de documents écrits. Le vocabulaire-clé et les expressions-types seront étudiés. Les modalités de la certification CLOE (Compétences Linguistiques Orales et Ecrites) seront abordées en cas de passage de celle-ci.

### Module 1 : Accueil de la clientèle

#### Objectifs

- Utiliser des expressions-clés dans le cadre de communications téléphoniques ou en présentiel en tenant compte de la relation avec la clientèle anglophone
- Comprendre les expressions fréquemment utilisées dans le milieu professionnel
- Comprendre les points essentiels d'un message oral (appel, conversation, récit, information).
- Comprendre un message oral pour pouvoir répondre simplement à une demande ou réaliser une tâche : demande de transfert d'argent, demande d'informations liées à des opérations bancaires, éléments en lien avec des demandes de crédit bancaire, etc.

#### Contenu

- Présentation des structures grammaticales et syntaxiques (questions/demandes et temps : présent, futur, passé et formules de politesse)
- Brainstorming et identification du vocabulaire-clé lié aux métiers de la banque
- Révision des chiffres et des dates (différence entre l'anglais américain et britannique)
- Exercices de compréhension de questions/demandes simples dans le contexte du poste de stagiaire
- Utilisation des expressions-clés dans le cadre de communications téléphoniques ou en présentiel : savoir accueillir les clients, se présenter, remercier, proposer un rendez-vous, s'excuser en utilisant un vocabulaire adapté à la clientèle et les formules de politesse
- Compréhension et identification des points essentiels d'un message oral (conversation, récit, informations) : transfert d'argent, demande d'informations liées à des opérations bancaires, éléments en lien avec des demandes de crédit bancaire, etc.
  - Mises en situation : comprendre des demandes simples. (Evaluation continue).

# OURAGAN FORMATION

Email : [contact@ouragan-formation.fr](mailto:contact@ouragan-formation.fr)

Tél : 06 86 97 44 34



## Module 2 : Gestion des demandes

### Objectifs

- Réviser des expressions-clés et formules de politesse dans le cadre de communications téléphoniques et d'accueil physique de clients : savoir se présenter, remercier, s'excuser, proposer un rendez-vous, s'excuser en utilisant un vocabulaire adapté à la clientèle de la banque
- Etudier des situations-types rencontrées dans le domaine professionnel : échanger avec des clients confrontés à des vols, ou piratage des moyens de paiement, fraudes, litiges commerciaux, ou souhaitant ouvrir ou clôturer un compte bancaire, souscrire ou interrompre un crédit ou une assurance, etc.

### Contenu

- Révision des structures grammaticales et syntaxiques (réponses, temps : présent, futur, passé, et formules de politesse).
- Révision des chiffres et des dates (différence entre l'anglais américain et britannique).
- Révision des expressions-clés dans le cadre de communications téléphoniques et d'accueil physique liées au domaine bancaire : savoir se présenter, remercier, s'excuser, proposer un rendez-vous (Evaluation continue).
- Etude d'interactions à travers des jeux de rôles pour pouvoir traiter une demande simple ou réaliser une tâche : demande de transfert d'argent, d'informations liées à des opérations bancaires, éléments en lien avec des demandes de crédit bancaire, etc.
- Etudes de cas sur des situations-types rencontrées dans le domaine professionnel : apporter des réponses et des solutions à des clients confrontés à des vols, ou piratage des moyens de paiement, fraudes, litiges commerciaux. Echanger avec des clients souhaitant ouvrir ou clôturer un compte bancaire, souscrire ou interrompre un crédit ou une assurance.
- Mises en situation : interactions pour traiter des demandes simples d'une clientèle anglophone (Evaluation continue).

## Module 3 : Compréhension d'échanges écrits

### Objectifs

- Comprendre et pouvoir identifier les informations/demandes contenues dans des e-mails, lettres (recommandées ou non), notes, informations.
- Comprendre un document bancaire si un client souhaite souscrire ou interrompre un crédit ou une assurance par exemple.

### Contenu

- Présentation, à travers des exemples, des structures grammaticales et syntaxiques contenues dans des e-mails et courriers (questions/demandes, temps : présent, futur et passé).
- Révision, à travers des exercices, des expressions-clés/questions/demandes-types écrites des clients fréquemment rencontrées dans le contexte bancaire du poste du stagiaire.
- Révision des chiffres, des heures et des dates (différence entre l'anglais américain et britannique).
  - Compréhension des points essentiels d'un message écrit (e-mail, lettre, note, information) pour pouvoir identifier une demande ou comprendre un document rédigé en anglais : demande de transfert d'argent, demande d'informations liées à des opérations bancaires, éléments en lien avec des demandes de crédit bancaire, si un client souhaite ouvrir ou clôturer un compte bancaire, souscrire ou interrompre un crédit ou une assurance, ou si des clients sont confrontés à des vols, ou piratage des

OURAGAN FORMATION | Numéro de déclaration d'activité : 84 74 03668 74 (Rhône alpes)

Agence Ardèche : Zone commerciale – Les Terres de Millet – 07200 SAINT DIDIER SOUS AUBENAS

Agence Pays de Savoie : 8, Avenue du Pré Closet – 74940 ANNECY / 40 avenue du Savoy – 74400 CHAMONIX- MONT- BLANC

Siège : 11 avenue des vieux moulins – 74000 ANNECY

moyens de paiement, fraudes, litiges commerciaux, ...

- Mises en situation : Comprendre des demandes écrites simples. (Evaluation continue).

## **Module 4 : Production de documents écrits**

### **Objectifs**

- Réviser les structures grammaticales, syntaxiques et les formules de politesse
- Savoir se présenter, remercier, s'excuser, proposer une rencontre à l'écrit par mail ou lettre, recommandée ou non
- Rendre compte d'événements, de situations.
- Ecrire simplement un e-mail, une lettre, une description, un compte-rendu.

### **Contenu**

- Révision, à travers la rédaction d'exemples, des structures grammaticales et syntaxiques (réponses, temps : présent, futur et passé et formules de politesse).
- Révision, par la pratique d'exercices, d'expressions-types écrites utilisées dans un e-mail ou une lettre, recommandée ou non, pour se présenter, remercier, s'excuser, proposer un rendez-vous en utilisant le vocabulaire lié au contexte professionnel du stagiaire.
- Etudes de cas : mises en pratique de situations-types rencontrées dans le domaine bancaire : répondre à des clients confrontés à des vols, ou piratage des moyens de paiement, fraudes, litiges commerciaux – communiquer par écrit avec des clients souhaitant ouvrir ou clôturer un compte bancaire, souscrire ou interrompre un crédit ou une assurance.
- Exercices d'utilisation des expressions-clés du domaine bancaire pour répondre par écrit à des questions et demandes : rédiger simplement un e-mail, une lettre, une description, un compte-rendu.
- Mises en situation : répondre par écrit à des questions/demandes simples de clients anglophones (Evaluation continue).

**Si passage de la certification CLOE :**

### **Préparation à la certification CLOE (Compétences Linguistiques Orales et Ecrites)**

- Modalités et déroulement de l'examen
- Questions-types (QCM, phrases à trous, ...)
- Entraînement à l'oral

### **Résultats attendus de la formation**

Être en capacité de manier l'anglais plus aisément dans un contexte professionnel bancaire face à des interlocuteurs anglophones.

# OURAGAN FORMATION

Email : [contact@ouragan-formation.fr](mailto:contact@ouragan-formation.fr)

Tél : 06 86 97 44 34



## EVALUATION :

### Avant : évaluer les connaissances et les objectifs de l'apprenant

#### *1. Évaluation du niveau et des objectifs*

Entretien de découverte téléphonique ou physique avec un chargé de formation.

Cet entretien est complété par une évaluation de niveau et d'objectifs avec le formateur pour toutes formations individuelles.

A l'entrée en formation, le formateur effectuera un entretien oral pour confirmer le niveau de l'apprenant.

Pendant : évaluation en continu et validation de la compréhension en temps réel.

Nous privilégions une approche communicative et interculturelle de la langue.

Notre méthode pédagogique par objectifs est centrée sur la communication visant à l'acquisition d'une véritable aisance.

Lors de la formation, le stagiaire est soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur ses pratiques professionnelles dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de ses connaissances et de ses compétences au regard des objectifs visés.

### Après A CHAUD : Évaluer les connaissances acquises et la satisfaction

#### *1. Évaluation du niveau et des objectifs :*

A la fin de la formation, le formateur évalue à nouveau l'apprenant afin de valider sa progression et vérifier que les objectifs émis en début de formation sont atteints.

#### *2. Évaluation de la satisfaction :*

Afin de mesurer l'indice de satisfaction du participant sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis au participant.

## VALIDATION :

Un certificat de réalisation ainsi qu'une attestation du niveau seront remis au stagiaire à la fin de la formation, ainsi que la certification CLOE en cas de passage de celle-ci.

***Pour les personnes en situation de handicap merci de prendre préalablement contact avec nous pour définir les modalités de votre participation à cette action de formation.***

Mise à jour le 16 juillet 2024