

ANGLAIS PROFESSIONNEL COMMERCANT

(Formation éligible au CPF)

Cours individuels en présentiel

OBJECTIFS DE FORMATION :

- ✓ Pouvoir comprendre et répondre aux demandes d'une clientèle anglophone à l'oral
- ✓ Être capable de s'exprimer de façon claire et détaillée lors de situations professionnelles fréquemment rencontrées dans le cadre d'une activité de commerce de proximité
- ✓ Être capable de renseigner, proposer, conseiller un client
- ✓ Être capable de comprendre/répondre à un e-mail concernant une demande simple

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- ✓ Consolider les bases grammaticales et syntaxiques de l'anglais
- ✓ Acquérir une meilleure aisance de compréhension/ expression en anglais à l'oral
- ✓ Comprendre et répondre à des questions/demandes simples à l'écrit

METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie active et participative

Formation axée sur l'oral et l'écrit :

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

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne souhaitant communiquer en anglais dans un milieu professionnel de commerce de proximité

PRE-REQUIS : Ces cours s'adressent à une personne ayant un niveau débutant avancé (A2+), 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.

MATERIEL :

- Ordinateur et vidéo projecteur
- Vidéos, supports écrits

DUREE : A partir de 20 heures

DATES : A définir

HORAIRES : A définir

LIEU : 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

Tél : 06 86 97 44 34



ENCADREMENT :

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

PROGRAMME :

Ces 3 modules couvrent tous les champs d'utilisation de l'anglais dans le cadre de l'activité professionnelle de commerçant : l'accueil de la clientèle anglophone (compréhension/expression orale), la compréhension et la rédaction d'e-mails simples, la gestion des demandes/besoins/commandes et les conseils de vente. Le vocabulaire-clé et les expressions-types seront étudiés. Les modalités et un entraînement à la certification CLOE (Compétences Linguistiques Orales et Ecrites) seront abordés en cas de passage de celle-ci.

Module 1 : Accueil de la clientèle anglophone : compréhension/expression orale

Objectifs

- Consolider les bases grammaticales et syntaxiques de l'anglais
- Utiliser le vocabulaire général dans le cadre de communications orales en présentiel ou en cas d'appel téléphonique
- Comprendre les points essentiels d'un message oral
- Comprendre et identifier les expressions-clés / le lexique des produits commercialisés et le vocabulaire fréquemment utilisés dans le milieu professionnel
- Aborder les différences et le vocabulaire des équivalences de mesures

Contenu

- Consolidation des bases grammaticales et syntaxiques de l'anglais (questions/réponses, temps : présent, passé, futur et formules de politesse).
- Présentation et utilisation des expressions-clés générales (chiffres, heures, dates, lieux) dans le cadre de communications orales en présentiel ou en cas d'appel téléphonique (conversation, récit, informations, demandes, commandes, etc.).
- Présentation et acquisition du lexique des produits commercialisés pour comprendre les points essentiels d'un message oral.
- Révision et utilisation d'adjectifs, adverbess, noms, matériaux et compositions pour décrire un produit.
- Travail sur la prononciation selon les besoins du stagiaire.
- Mises en situation : accueillir la clientèle anglophone et comprendre / s'exprimer simplement à l'oral en anglais. (Evaluation continue).

Module 2 : Compréhension et rédaction d'e-mails simples

Objectifs

- Etre capable de comprendre un e-mail concernant une demande simple
- Comprendre et identifier les expressions-clés et le lexique du domaine professionnel du stagiaire dans le cadre de communications écrites avec une clientèle anglophone
- Savoir rédiger un e-mail pour pouvoir répondre simplement à une question/demande /besoin ou réaliser une tâche

Contenu

- Révision des expressions-clés dans le cadre de communications écrites d'ordre général (chiffres, heures, dates, lieux, temps présent passé futur).
- Révision du vocabulaire-clé dans le contexte professionnel du stagiaire lié au commerce de proximité contenu dans un e-mail concernant une question/demande/besoin simple ou réaliser une tâche : renseigner, échanger un produit, proposer, expliquer, conseiller, prendre et confirmer une commande, etc.
- Mises en situation : compréhension et rédaction d'e-mails en réponse à des demandes simples (Evaluation continue).

Module 3 : Gestion des demandes/besoins de la clientèle et conseils de vente

Objectifs

- Réviser le vocabulaire général pour accueillir la clientèle
- Réviser et consolider l'acquisition du lexique des produits commercialisés
- Réviser le vocabulaire-clé concernant les verbes d'action pour la vente
- Réviser et utiliser le vocabulaire pour comprendre un message oral, gérer les situations-types dans le domaine professionnel du stagiaire et pouvoir répondre simplement à une question/demande/besoin ou réaliser une tâche

Contenu

- Révision et utilisation, par la pratique d'exercices, des expressions-clés dans le cadre de communications orales générales lors d'accueil physique de clients ou au téléphone en fonction du lieu de commercialisation (chiffres, heures, dates, lieux et formules de politesse).
- Révision et consolidation, à travers des jeux de rôles, des situations-types et du lexique des produits commercialisés utilisés dans le domaine professionnel du stagiaire.
- Révision, grâce à des exemples contenus dans des tableaux, de certaines équivalences de mesures (poids, tailles, ...)
- Identification des verbes-clés utilisés dans la vente pour conseiller, s'excuser, échanger, etc.
- Mises en situations : savoir comprendre un message oral et pouvoir répondre simplement à une question/demande/besoin ou réaliser une tâche : renseigner, expliquer, montrer, échanger un produit, s'excuser, proposer, suggérer, conseiller, prendre et confirmer une commande, etc.

En cas de passage de la certification

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

- **Présentation des modalités et du déroulement de l'examen**
 - **Questions-types (QCM, phrases à trous, ...)**
 - **Exercices d'entraînement à l'oral**
 - **Examen blanc depuis l'espace candidat**

Résultats attendus de la formation

Etre en capacité de manier l'anglais plus aisément dans le contexte professionnel de vente de produits face à des interlocuteurs anglophones.

OURAGAN FORMATION

Email : contact@ouragan-formation.fr

Tél : 06 86 97 44 34



EVALUATION :

En amont de la formation : 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 22 juillet 2024