

FORMATION ANGLAIS GRANDE DISTRIBUTION : ACCUEIL ET DRIVE

OBJECTIF DE FORMATION :

À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable d'accueillir et d'informer les clients étrangers, simplement, en langue anglaise.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- ✓ Comprendre les demandes simples des clients et savoir répondre avec des phrases simples.
- ✓ Savoir donner des indications à un client dans le magasin.
- ✓ Poser et comprendre des questions simples au présent.
- ✓ Reconnaître et employer des chiffres pour indiquer quantité et prix.
- ✓ Savoir nommer des produits et des rayons dans le magasin.
- ✓ Connaître les termes utilisés pour la location d'un véhicule.
- ✓ Reproduire des phrases simples pour aboutir un processus de location de véhicule.
- ✓ Connaître et employer les termes usuels pour un encaissement.

METHODES PEDAGOGIQUES :

- ✓ Découverte
- ✓ Pédagogie active
- ✓ Mises en situations
- ✓ Formation axée uniquement sur l'expression et la compréhension orale

PUBLIC CONCERNE :

Toute personne travaillant en grande distribution en contact avec des clients étrangers à l'accueil et / ou au Drive.

PRE-REQUIS :

Connaître les fonctionnalités de l'accueil physique et drive en grande distribution.

MATERIEL :

- 1 salle de formation équipée Vidéoprojecteur, PC, paperboard
- Supports sous forme papier ou numérique

DUREE : 2 jours (14 heures)

DATES :

Sessions inter : Voir calendrier

Sessions intra : A définir

HORAIRES : 9h à 17h

LIEU : Sur site ou dans nos locaux

EFFECTIF : Jusqu'à 12 personnes.

COUT (non assujetti à la TVA)

Intra : Nous consulter

OURAGAN FORMATION

Email : contact@ouragan-formation.fr

Tél : 06 15 24 50 95



ENCADREMENT :

La formation est dispensée par des formateurs expérimentés et possédant plusieurs années d'expérience de formations d'anglais sur-mesure.

EVALUATION :

Lors de la formation, les stagiaires expérimentent des mises en situation types et des exercices dans une pédagogie active et participative, permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de leurs connaissances et de leurs compétences au regard des objectifs visés.

VALIDATION :

Un certificat de réalisation sera remis au stagiaire à la fin de la formation.

Bilan de fin de formation

LES PLUS DE LA FORMATION :

- ✓ Intervenant expérimenté dans l'apprentissage de la langue anglaise sur-mesure.
- ✓ Formation sur-mesure, adaptée aux objectifs spécifiques des stagiaires.
- ✓ Pédagogie active orientée sur la mise en pratique et l'expression orale dans des situations réelles.
- ✓ Un lexique du vocabulaire clés sera remis aux participants.

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.

PROGRAMME :

Présentation de la formation (30 minutes)

Module 1 : Poser et répondre aux questions simples (4h)

Objectifs concernés :

- **Comprendre** des demandes simples des clients et savoir répondre avec des phrases simples.
- **Poser** et **comprendre** des questions simples au présent.

Contenu :

- Présentation des structures grammaticales (questions et phrases au présent simple).
- Compréhension des questions à l'oral.
- Exercices de grammaire : formulation des réponses.
- Brainstorming et rédaction des questions et réponses types dans le contexte du poste de stagiaire – travail en groupe.
- Mises en situation : Répondre aux demandes simples. (*Évaluation continue*)

Module 2 : Orienter un client (3h)

Objectifs concernés :

- **Savoir nommer** les produits et les rayons dans le magasin.
- **Savoir donner** des indications à un client dans le magasin.

Contenu :

- Identification du vocabulaire avec des images (produits).
- Application du vocabulaire (exercices de labellisation, catégorisation des produits en rayons).
- Découverte du lexique des directions.
- Présentation du vocabulaire en cas de produit demandé indisponible, présenter ses excuses d'une manière très simple.
- Mises en situation : donner des directions en magasin pour trouver un produit. (*Évaluation continue*)

Module 3 : Effectuer la location d'un véhicule en tant que prestataire (3h)

Objectifs concernés :

- **Connaître** les termes utilisés pour la location d'un véhicule.
- **Reproduire** des phrases simples pour aboutir un processus de location de véhicule.

Contenu :

- Brainstorming du vocabulaire lié aux véhicules et location d'un véhicule.
- Présentation et identification des phrases clés pour une location avec support audiovisuel.
- Exercice d'application des phrases identifiées.
- Exercice de compréhension orale sur des questions types.
- Faire correspondre des questions réponses.
- Mises en situation : Location d'un véhicule. (*Évaluation continue*)

OURAGAN FORMATION

Email : contact@ouragan-formation.fr

Tél : 06 15 24 50 95



Module 4 : Encaisser un client (3h)

Objectifs concernés :

- **Reconnaître** et **employer** des chiffres pour indiquer quantité et prix.
- **Connaître** et **employer** les termes typiques pour encaisser un client.

Contenu :

- Identification des phrases types pour encaisser un client à l'aide d'un support audiovisuel.
- Exercices d'application des phrases (faire correspondre les demandes avec des réponses adaptées)
- Révision des chiffres.
- Exercices et compréhension orale.
- Mises en situation : encaissement d'un client (**Évaluation continue**)

Fin de formation : Questions / réponses (30 minutes)

Mis à jour le 15 mai 2024