

ANGLAIS DU COMMERCE OU DANS TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée

3 jours

Référence Formation

7-LA-RH

Objectifs

Développer son portefeuille clients à l'export
Gérer le suivi administratif

Participants

Toute personne souhaitant se professionnaliser dans une langue étrangère

Pré-requis

Niveau B2 intermédiaire minimum Audit préalable obligatoire

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.

Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

PROGRAMME

- **Au choix, l'un des modules ci-dessous :**

- Relation client - Contact téléphonique

Se présenter (nom, prénom, fonction)

Présenter son entreprise (activité, nombre de salariés, produits, valeur ajoutée)

Se renseigner sur une personne (identité, fonction, attentes, etc.). Savoir poser des questions.

Renseigner quelqu'un (horaires d'ouverture, etc.)

- Relation client - Rendez-vous et réunions

Confirmer, modifier, annuler un rendez-vous, une réunion

Mettre en place une réunion, une vidéo conférence: lexique approprié

Animer une réunion

Faire une présentation orale

Participer à une réunion, intervenir en réunion

Prendre des notes

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

- **Prospection - Vente - Négociation**

Découverte d'un client (identifier ses besoins)
Faire une offre commerciale
Négocier
Informer le client sur la livraison, les services après-vente
Optimiser un déjeuner ou une pause-café

- **Gérer la partie administrative**

Rédiger une lettre commerciale
Rédiger une facture
Répondre à une lettre de réclamation
Répondre à un appel d'offre
Le paiement
Transmettre des informations sur les conditions de paiement
Relancer un mauvais payeur
Notifier une réception de paiement

- **Communication**

Adapter et utiliser ses supports de communication
Comprendre la presse étrangère et proposer des articles de presse, des communiqués
Comprendre la publicité étrangère

- **Salons internationaux**

Préparer ses visites, son stand et ses relations clients/prospects sur place
Animer son stand : attirer du monde, expliquer ses produits, ses services, ses offres, comprendre les codes socio-culturels
Préparer les questionnaires salons
Après le salon: relancer (téléphoner/écrire)

- **Se déplacer à l'étranger**

Organiser son plan de voyage
Faire une réservation: hôtel, restaurant, transports
Maîtriser parfaitement les chiffres, les dates, l'heure