

## COMMERCIAL IMPORT-EXPORT EN ANGLAIS OU TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée

3 jours

Référence Formation

7-LA-TEL

### Objectifs

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

### Participants

Évaluation préalable obligatoire

### 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.

Donner des informations (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 et 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**

- Découvrir 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
- Remplir une facture
- Répondre à une lettre de réclamation
- Rédiger un appel d'offre
- Procéder au 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, des communiqués
- Saisir le sens de 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
- Elaborer 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