

ANGLAIS DU COMMERCE OU DANS TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée	3 jours	Référence Formation	7-LA-VEN
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

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

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
Remise d'un support de cours.

PROGRAMME

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

- 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

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

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 2024

- 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