

## ANGLAIS DU COMMERCE OU DANS TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

<b>Durée</b>	<b>3 jours</b>	<b>Référence Formation</b>	<b>7-LA-VEN</b>
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

### 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 :

- 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 - Contact téléphonique

- 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

#### **Relation client - Rendez-vous et réunions**

- 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

#### **Prospection - Vente - Négociation**

- 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

#### **Gérer la partie administrative**

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

#### **Communication**

- 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)

#### **Salons internationaux**

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



**CAP ÉLAN FORMATION**

[www.capelanformation.fr](http://www.capelanformation.fr) - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : [contact@capelanformation.fr](mailto:contact@capelanformation.fr)

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2025