



LinguaPole

www.linguapole.fr 18, avenue de l'Europe. Parc du Canal. 31520. Ramonville.
Tél 05 61 75 07 37 - Fax 05 61 73 87 61

ACTIONS COLLECTIVES DE FAFIEC MODULES DE FORMATION

1

**Actions collectives FAFIEC
Programmes et niveaux**

Lot 1 Anglais professionnel Niveau 1

Niveau Elémentaire : A2 - 255-400 points TOEIC / 40 heures

Référence stage : **27104**

Coût Intra : 2.760.00 € ht Coût Inter : 920 € ht / personne

Lot 2 Anglais professionnel Niveau 2

Niveau Intermédiaire : B1 - 405-525 points TOEIC / 40 heures

Référence stage : **27105**

Coût Intra : 2.760.00 € ht Coût Inter : 920 € ht / personne

Lot 3 Traiter un appel téléphonique

Niveau Intermédiaire : B1 - 400-600 points TOEIC / 14 heures

Référence stage : **27106**

Coût Intra : 966.00 € ht Coût Inter : 322 € ht / personne

Lot 4 Animer une réunion en anglais

Niveau Intermédiaire + : B2 - 550-780 points TOEIC / 21 heures

Référence stage : **27107**

Coût Intra : 1.449.00 € ht Coût Inter : 483 € ht / personne

Lot 5 Anglais de relations commerciales

Niveau Intermédiaire + : B2 - 550-780 points TOEIC / 28 heures

Référence stage : **27166**

Coût Intra : 2.932.00 € ht Coût Inter : 644 € ht / personne

Lot 6 Anglais du management de projet

Niveau Intermédiaire + : B2 - 600-780 points TOEIC / 21 heures

Référence stage : **27108**

Coût Intra : 1.449.00 € ht Coût Inter : 483 € ht / personne

OPTION : Inscription et Passage du BULATS

A la suite d'une formation

1 Test / Personne / An - Inscription individuelles

Coût par test : 70 € ht / personne

Contact :
Olga LARROQUE
05 61 75 07 37 - 06 83 09 52 58
olarroque-linguapole@orange.fr

MODULE 1 : ANGLAIS PROFESSIONNEL - NIVEAU 1

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Réviser et acquérir les compétences grammaticales et syntaxiques élémentaires et les mettre en pratique
Développer le vocabulaire professionnel de base (500mots env.) et le mettre en pratique
Améliorer la compréhension auditive et l'expression orale dans des situations simples de la vie professionnelle
Pouvoir prendre part à des situations de communication professionnelles et sociales simples standardisées
Aborder l'aspect écrit : compréhension et rédaction des documents professionnels simples et efficace
Sensibiliser aux aspects interculturels : relations professionnelles dans le monde anglophone

Public et pré requis : **Tout salarié de la Branche ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle - Niveau Elémentaire Minimum : A2 (équivalent de 255-400 points TOEIC)**

Durée et rythme de la formation : **40 heures : de 2 à 4 heures de cours / semaine ou 8 journées consécutives ou non**

Délai de réalisation : **12 mois maxi**

Modalité d'organisation : **en présentiel ou blended (présentiel + cours par téléphone + cours par visio)**

Objectifs pédagogiques	Contenu pédagogique	Méthodes et modalités	H
<p>Structures de la langue dans un contexte professionnel (selon les lacunes des apprenants)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'alphabet, chiffres et nombres; dates ; mesures ▪ la prononciation : amélioration ▪ la syntaxe des phrases simples et complexes ▪ articles et pronoms ▪ les temps simples: présent et passé ▪ les prépositions de lieu et de temps ▪ la forme des adverbes ▪ les adjectifs qualificatifs et de nationalité ▪ les comparatifs et superlatifs ▪ la forme progressive ▪ le cas possessif 	<p>Théorie, exercices pratiques, jeux éducatifs</p>	<p>15</p>
<p>Vocabulaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ une sélection du vocabulaire (mots et expressions) lié à l'environnement professionnel des stagiaires à partir des supports fournis par eux-mêmes et le formateur ▪ la mise en pratique tout le long de la formation 	<p>Exercices de mémorisation, jeux de situation</p>	<p>2</p>
<p>Communication orale sociale dans le contexte professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser un nombre limité d'expressions pour se présenter et saluer ▪ poser et répondre à des questions de conversation informelle élémentaire ▪ décrire ses activités professionnelles ▪ connaître et utiliser le vocabulaire élémentaire « de survie »: demander un itinéraire ou l'indiquer, demander un service ou un renseignement ▪ s'orienter dans l'entreprise, en ville, dans les transports, dans un restaurant... ▪ utiliser des expressions types pour demander et donner une opinion ▪ inviter ou répondre à une invitation: visite, déjeuner... 	<p>Théorie, visionnage et écoute des documents authentiques, jeux de rôle, mises en situation, jeux éducatifs, présentations courtes,</p>	<p>20</p>

MODULE 2 : ANGLAIS PROFESSIONNEL - NIVEAU 2

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Réviser et améliorer les compétences grammaticales et syntaxiques
Renforcer l'utilisation du vocabulaire professionnel et courant (mots et expression), ainsi que des expressions idiomatiques
Améliorer la compréhension auditive et l'expression orale dans des situations diverses de la vie professionnelle
Privilégier l'aspect oral de l'apprentissage par le biais de situations réelles d'usage de la langue en milieu professionnel
Aborder l'aspect écrit : compréhension et rédaction des documents professionnels divers (renforcement)
Aborder l'aspect interculturel et psychologique: être à l'aise devant les interlocuteurs étrangers dans un contexte professionnel
Développer savoir-faire et savoir-être socioprofessionnels

Public et pré requis : **Tout salarié de la Branche ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle - Niveau Intermédiaire minimum : B1 (équivalent de 405-525 points TOEIC)**

Durée et rythme de la formation : **40 heures : de 2 à 4 heures de cours / semaine ou 8 journées consécutives ou non**

Délai de réalisation : **12 mois maxi**

Modalité d'organisation : **en présentiel ou blended (présentiel + cours par téléphone + cours par visio)**

Objectifs pédagogiques	Contenu pédagogique	Méthodes et modalités	H
Structures de la langue dans un contexte professionnel - Approfondissement (selon les lacunes des apprenants)	<ul style="list-style-type: none"> la prononciation : correction et amélioration la syntaxe des phrases simples et complexes les temps: présent, passé, présent continue, présent parfait, présent parfait continue, futur les adjectifs et les adverbes : comparatifs et superlatifs les verbes modaux, les conditionnels la voix passive les adjectifs de quantité les structures lexicales, grammaticales et syntaxiques liées au questionnement, aux formules de politesse et à la nuance de ton : interrogation directe/indirecte ; conditionnel de politesse... 	Théorie, exercices pratiques, jeux éducatifs	10
	<ul style="list-style-type: none"> une sélection du vocabulaire (mots et expressions) (environ 1000 unités) lié à l'environnement professionnel du stagiaire à partir des supports fournis par lui-même et le formateur les expressions idiomatiques courantes la mise en pratique tout le long de la formation 	Exercices de mémorisation, jeux de situation	2
	<ul style="list-style-type: none"> savoir correctement saluer, se présenter présenter sa famille, sa ville, son pays poser et répondre à des questions de conversation informelle savoir reformuler pour valider la compréhension connaître et utiliser le vocabulaire « de survie en toute circonstance »: demander un itinéraire ou l'indiquer, demander un service ou un renseignement inviter ou répondre à une invitation: visite, déjeuner... s'orienter dans l'entreprise, en ville, dans les transports, dans un restaurant utiliser des expressions types pour demander et donner une opinion 	Théorie, visionnage et écoute des documents authentiques, jeux de rôle, mises en si-	6

<p>Communication professionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser plusieurs expressions simples afin de demander de répéter ou de préciser ▪ exprimer l'accord, le désaccord <p><u>Maîtriser la présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir accueillir, conseiller et orienter les clients étrangers ▪ savoir présenter son métier, son poste de travail, son entreprise, l'organigramme de son entreprise ▪ décrire ses activités professionnelles ▪ donner des explications claires et détaillées sur des produits, des services ▪ présenter des informations à partir de notes, de graphiques, d'une base de données ou de présentation Power Point <p><u>Communiquer habilement en toute circonstance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ exprimer clairement son avis, des idées de permission, de possibilité, de nécessité et d'obligation ▪ demander et donner des conseils ▪ savoir poser des questions pertinentes et savoir écouter ▪ savoir répondre habilement aux objections ▪ savoir faire une proposition et la défendre ▪ savoir négocier et défendre son prix, son idée, son produit, etc. ▪ assurer des échanges téléphoniques : identifier l'interlocuteur et sa demande ▪ gérer et orienter les appels : laisser/prendre/filtrer/annuler/orienter un appel/message/rendez-vous ▪ participer aux réunions professionnelles ▪ utiliser une gamme d'expressions simples et claires pour prendre la parole <p><u>Assurer une communication téléphonique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir identifier l'interlocuteur et sa demande ▪ noter correctement des numéros de téléphone, le nom d'une personne ▪ gérer et orienter les appels : laisser/prendre/filtrer/annuler/orienter un appel/message/rendez-vous ▪ fixer un rendez-vous (épeler des noms propres ; dates, heures, jours...) 	<p>tuation, jeux éducatifs, présentations courtes, entraînement à l'écoute active, Serious games</p>	<p>15</p>
<p>Communication écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lire et comprendre un document écrit: lettre, mail, fax, article, document pro 	<p>Théorie, mise en pratique</p>	<p>5</p>
<p>Interculturalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ constituer un glossaire pour la rédaction rapide et fluide des courriers professionnels ▪ assurer une communication professionnelle écrite : un mail, un fax, une lettre, une note de service, etc. ▪ comprendre l'organisation et fonctionnement d'une entreprise anglo-saxonne, les relations professionnelles ▪ améliorer confiance en soi face aux interlocuteurs étrangers ▪ comprendre et se faire comprendre en toute circonstance ▪ Small talk : communication informelle dans le contexte professionnel 	<p>Visionnage des documents authentiques, jeux de rôle, jeux de situations</p>	<p>2</p>
<p>Modalités d'évaluation du niveau d'entrée : Entretien oral en face à face ou par téléphone + QCM (test écrit)</p>			
<p>Outils et supports : Méthodes-livres, CD, DVD, Internet (sites éducatifs, You Tube, BBC, CNN), matériel écrit fourni par les stagiaires, Serious games</p>			
<p>Supports fournis aux stagiaires : Dossier stagiaire « papier » (« Livré de survie » - Vocabulaire utile - Matériel des cours), CD rom « Présentations », etc.)</p>			
<p>Modalités d'évaluation finale : test fin formation / mise en situation filmé et débriefé / BULATS (Durée 2 h : tutorial+test+commentaires)</p>			

MODULE 3 : TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer les échanges téléphoniques courants professionnels
- Acquérir le vocabulaire et les techniques spécifiques
- Améliorer la compréhension auditive (mauvaises conditions techniques, accents divers, etc.)
- Privilégier l'aspect oral de l'apprentissage par le biais de situations réelles d'usage de la langue par téléphone
- Aborder l'aspect interculturel : accents anglo-saxons divers
- Améliorer la confiance en soi lors des échanges téléphoniques

Public et pré requis : **Tout salarié de la Branche ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle - Niveau Intermédiaire minimum : B1 (équivalent de 405-525 points TOEIC)**

Durée et rythme de la formation : **14 heures : 8 h en présentiel (de 2 à 4 h de cours / semaine + 6 h par téléphone (12 séances de 30 min))**

Délai de réalisation : **4 mois maxi**

Modalité d'organisation : **Blended (présentiel + téléphone)**

Objectifs pédagogiques	Contenu pédagogique	Méthodes et modalités	H
Structures de la langue dans un contexte professionnel - Approfondissement (selon les lacunes des apprenants)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la prononciation : correction et amélioration ▪ le débit et le rythme de la parole : familiarisation et entraînement ▪ les structures lexicales, grammaticales et syntaxiques liées au questionnement, aux formules de politesse et à la nuance de ton : interrogation directe/indirecte ; conditionnel de politesse... ▪ la syntaxe des phrases simples et complexes ▪ énoncer sans difficulté et noter sans problèmes : les dates, les heures, les numéros de téléphone, les références, les chiffres ▪ savoir épeler les noms propres 	Théorie, exercices pratiques, jeux éducatifs	2
Vocabulaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ une sélection du vocabulaire (expressions et formules) utile pour des échanges téléphoniques professionnels ▪ la mise en pratique tout le long de la formation 	Exercices de mémorisation, jeux de situation	1
Gérer les problèmes de compréhension	<ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir écouter ▪ vérifier sa compréhension, demander de répéter, indiquer sa compréhension ou non-compréhension afin de ne jamais bloquer la conversation ▪ utiliser les expressions-types ponctuant un échange d'informations par téléphone pour signaler sa compréhension (ex : <i>I see, right, I've got that...</i>) ▪ montrer de l'intérêt, faire avancer une conversation, vérifier sa compréhension, demander de répéter et indiquer sa compréhension sur les informations communiquées 	Entraînement à l'écoute active, découverte des accents divers	1
Maîtriser les échanges courants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ se présenter, expliquer l'objet de son appel ▪ établir un contact poli et efficace lors d'un premier contact téléphonique ▪ comprendre l'objet de l'appel/expliciter l'objet de son appel 	Ecoute des documents authentiques, jeux de rôle, mises en si-	3

Li

<p>Laisser et prendre un message</p> <p>Maîtriser la prospection téléphonique commerciale</p> <p>Cas pratiques (selon les métiers et les postes des stagiaires)</p> <p>Interculturalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ demander à être mis en relation, vérifier que l'on a été mis en contact avec la bonne personne et se présenter ▪ recevoir un appel et l'orienter le client vers le bon interlocuteur ▪ donner ou demander des informations d'ordre logistique (délai livraison, paiement etc.), des coordonnées, des informations pratiques : programmer une réunion, un salon, une foire (date, lieu, indication d'itinéraire) ▪ échanger des informations techniques ▪ faire patienter son interlocuteur ▪ remercier ▪ faire référence à de futurs contacts ▪ signaler la fin d'une conversation et y mettre un terme de manière appropriée 	<p>tuation, jeux éducatifs, , entraînement à l'écoute active</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ laisser un message très précis en donnant ses coordonnées et en vérifiant la compréhension de son interlocuteur ▪ laisser un message afin de changer la date d'un rendez-vous, d'une réunion, etc. ▪ prendre un message en notant tous les détails importants et le transmettre 	<p>Théorie et mise en pratique, entraînement à l'écoute active</p>	1
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser la règle de trois yes ▪ sourire au téléphone, franchir le barrage de la secrétaire ▪ susciter l'intérêt par son discours, savoir « accrocher » son interlocuteur ▪ proposer une alternative directe ▪ conclure la conversation (rendez-vous, prise de renseignements, etc.) ▪ maîtriser les tons et les rythmes 	<p>Mise en pratique, jeux de rôle</p>	1
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ réserver/annuler/modifier un vol/un séjour à l'hôtel ▪ poser des questions sur les différentes prestations d'un hôtel, d'une compagnie aérienne ▪ gérer les problèmes : vol annulé, bagage perdu, facturation, service non rendu, etc. ▪ réserver un taxi ▪ réserver une salle de conférence, demander un équipement spécifique ▪ prendre/annuler/ reporter un rendez-vous ▪ demander des renseignements sur une commande, une facture, etc. ▪ gérer les problèmes avec le service de logistique ▪ etc. 	<p>Ecoute des documents authentiques, échanges avec des interlocuteurs d'origines différentes</p> <p>jeux de rôle, mise en pratique</p>	4
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ se familiariser avec des accents anglophones différents (anglais, américain, écossais, irlandais, indien, asiatique, australien, etc.) ▪ gérer des situations de stress (mauvaises conditions techniques, interlocuteur agressif, accent incompréhensible, etc.) ▪ développer de l'aisance au téléphone face à un interlocuteur anglophone 		2
<p>Modalités d'évaluation du niveau d'entrée : Entretien oral en face à face ou par téléphone + QCM (test écrit)</p>			
<p>Outils et supports : Méthodes-livres, CD, DVD, Internet (sites éducatifs, You Tube, BBC, CNN), jeux éducatifs, échanges oraux avec des interlocuteurs d'origine différente (accents différents), Serious games</p>			
<p>Supports fournis aux stagiaires : Dossier stagiaire « papier » (« Livré de survie » - Vocabulaire utile : mots et expression pour les échanges téléphoniques, etc.)</p>			
<p>Modalités d'évaluation finale : test fin formation / mise en situation / BULATS (Durée 2 h : tutorial+test+commentaires)</p>			

MODULE 4 : ANIMER UNE REUNION EN ANGLAIS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre en mesure de participer à des réunions avec des collègues ou des clients étrangers en intervenant avec aisance à tous les étapes (organisation, communication, gestion des problèmes techniques, gestion des participants, animation des échanges, conclusion, etc.)

Être en mesure de préparer et délivrer avec aisance une présentation structurée

Aborder l'aspect interculturel : savoir s'adapter aux interlocuteurs de cultures différentes

Prendre de l'aisance et améliorer la confiance en soi devant un auditoire étranger (animer avec aisance les échanges entre participants)

Savoir s'adapte à des interlocuteurs de cultures différentes

Savoir rédiger efficacement un compte-rendu

Public et pré requis : **Tout salarié de la Branche ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle et amené à participer à des réunions avec des interlocuteurs étrangers - Niveau Intermédiaire + min: B2 (équivalent de 550 points TOEIC)**

Durée et rythme de la formation : **21 heures : 3 h de cours / semaine en présentiel ou en blended : 18 h de cours en présentiel (3h/semaine) + 3 h de cours par téléphone (6 séances de 30 min) ou en visio**

Délai de réalisation : **12 mois maxi**

Modalité d'organisation : **en présentiel ou en blended (présentiel et téléphone ou visio)**

Objectifs pédagogiques	Contenu pédagogique	Méthodes et modalités	H
Structures de la langue dans un contexte professionnel - Approfondissement (selon les lacunes des apprenants)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la prononciation : correction et amélioration ▪ la syntaxe des phrases simples et complexes ▪ conditionnel et modaux de probabilité ▪ mots de liaison ▪ les structures lexicales, grammaticales et syntaxiques liées au questionnement, aux formules de politesse et à la nuance de ton : interrogation directe/indirecte ; conditionnel de politesse... 	Théorie, exercices pratiques, jeux éducatifs	2
Vocabulaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ une sélection du vocabulaire (mots et expressions idiomatique complexes) lié à l'animation d'une réunion afin d'enrichir son discours ▪ la mise en pratique tout le long de la formation 	Mise en pratique	1
Préparer une réunion / communication	<ul style="list-style-type: none"> ▪ proposer, accepter/refuser une date/une heure ▪ contacter les participants (téléphone, mail, courrier) : rédiger une invitation ▪ contacter les organisateurs : demander des informations d'ordre pratique ou logistique ▪ réserver une salle, le matériel technique 	Théorie,	1
Gérer des problèmes techniques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ annoncer et expliquer un besoin en matériel ou en fourniture ; une panne informatique ou technique ▪ demander de changer de salle, de lumière, de son, de chaise, etc. 	visionnage et écoute des	1
Gérer les problèmes de compréhension	<ul style="list-style-type: none"> ▪ interrompre aisément à tout moment en cas de mauvaise compréhension ▪ faire répéter, reformuler, vérifier sa compréhension 	documents	1
Animer et contrôler	<ul style="list-style-type: none"> ▪ demander des explications complémentaires 		

Li

<p>une réunion</p> <p>Intervenir avec aisance à la conclusion et à la prise de décision</p> <p>Préparer une présentation structurée</p> <p>Prendre des notes</p> <p>Participer aux échanges entre participants et les animer</p> <p>Interculturalité</p>	<p><u>Pouvoir intervenir à tous les étapes de la réunion (expressions et situations):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ accueillir les participants, présenter ses collègues ▪ présenter son entreprise de façon concise en s'appuyant sur des chiffres, en mettant en valeur ses points forts ▪ se présenter, présenter ses collègues, sa fonction ▪ présenter les objectifs, l'ordre du jour de la réunion ; ▪ présenter une situation de départ, une problématique ▪ s'informer de l'avancement d'un projet, d'un processus ▪ solliciter les avis des participants ▪ inviter aux questions-réponses, animer ▪ encourager l'interaction des participants ▪ recadrer les interlocuteurs <ul style="list-style-type: none"> ▪ donner ou demander un avis en utilisant des outils complexes de langue ▪ exprimer des suggestions, de les évaluer, de les rejeter ou de les accepter de manière plus ou moins nuancée ▪ spéculer, émettre des hypothèses au sujet d'actions, de propositions, de projets ▪ récapituler les décisions prises, faire une synthèse des débats <ul style="list-style-type: none"> ▪ maîtriser les mots-clés du sujet, les données techniques, les mots de liaison ▪ présenter un produit, un service, un procédé en s'appuyant sur des chiffres, des graphiques, les planches PowerPoint ▪ savoir argumenter et justifier ▪ savoir réfuter aisément des objections ▪ savoir ajourner des critiques et des questions ▪ donner des précisions techniques ▪ maîtriser le rythme du discours et la gestuelle <ul style="list-style-type: none"> ▪ pratiquer une écoute efficace, sans bloquer sur des termes et des expressions inconnus ▪ savoir retranscrire les points essentiels : les participants, les absents, l'ordre du jour, la durée, les sujets, la conclusion, etc. ▪ acquérir des techniques pour pouvoir noter l'essentiel des différentes interventions sans perdre le fil de la réunion <ul style="list-style-type: none"> ▪ pratiquer l'écoute active ▪ prendre confiance devant les interlocuteurs étrangers ▪ gagner de l'aisance lors des conférences call et visioconférence ▪ Small talk <ul style="list-style-type: none"> ▪ améliorer la compréhension des accents anglo-saxons différents ▪ prendre conscience des différences culturelles dans des situations différentes : mécontentement, méfiance, accord/désaccord, refus, etc. ▪ connaître quelques particularités des relations professionnelles dans les cultures différentes : chinoise, indienne, arabe, anglo-saxonne, russe, hispanique) 	<p>authentique,</p> <p>jeux de rôle,</p> <p> mises en situation, jeux</p> <p>éducatifs,</p> <p>présentations</p> <p>courtes,</p> <p>débats,</p> <p>entraînement</p> <p>à l'écoute</p> <p>active,</p> <p>séquences</p> <p>filmés et</p> <p>discuter,</p> <p>Serious games</p> <p>Mises en situations, Serious games</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>Modalités d'évaluation du niveau d'entrée : Entretien oral en face à face ou par téléphone + QCM (test écrit)</p>			
<p>Outils et supports : Méthodes-livres, CD, DVD, Internet (sites éducatifs, You Tube, BBC, CNN), sujets de réunion fournis par les stagiaires, Serious games</p>			
<p>Supports fournis aux stagiaires : Dossier stagiaire « papier » (« Livré de survie » - Vocabulaire utile - Matériel des cours), CD rom « Animation d'une réunion », etc.)</p>			
<p>Modalités d'évaluation finale : test fin formation / mise en situation filmé et débriefé (Animation d'une réunion) / BULATS (Durée 2 h : tutorial+test+commentaires)</p>			

MODULE 5 : ANGLAIS RELATIONS COMMERCIALES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser tous les étapes des relations commerciales : premier contact, accroche, écoute active, découverte des besoins, proposition, négociations, objections, défense du prix, conclusion, fidélisation, développement et animation du réseau, etc.

Améliorer la compréhension auditive et l'expression orale

S'entraîner à l'écoute active

Comprendre et rédiger les documents professionnels

Prendre de l'aisance et améliorer la confiance en soi devant un client étranger

Types de clients et attitude à adapter

Particularités culturelles dans le monde des affaires

Public et pré requis : **Tout salarié de la Branche ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle et amené à participer à des réunions avec des interlocuteurs étrangers - Niveau Intermédiaire + min: B2 (équivalent de 600 points TOEIC)**

Durée et rythme de la formation : **28 heures : de 2 à 4 h de cours / semaine en présentiel ou en blended : 23 h de cours en présentiel (de 2 à 3 h/semaine) + 5 h de cours par téléphone (10 séances de 30 min) ou en visio**

Délai de réalisation : **12 mois maxi** Modalité d'organisation : **en présentiel ou en blended (en présentiel et par téléphone/visio)**

Objectifs pédagogiques	Contenu pédagogique	Méthodes et modalités	H
Structures (selon les lacunes des apprenants)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la prononciation : correction et amélioration ▪ les structures lexicales, grammaticales et syntaxiques complexes permettant de nuancer et d'enrichir son discours 	Exercices pratiques, jeux éducatifs	1
Vocabulaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ une sélection du vocabulaire (mots et expressions) lié à la gestion de la relation client et les relations commerciales et permettant de maîtriser tous les étapes ▪ la mise en pratique tout le long de la formation 	Exercices de mémorisation, jeux de situation	1
Maîtriser le premier contact	<ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir correctement, brièvement et aisément saluer, se présenter ; présenter son entreprise, son poste, sa mission, son produit ou service, l'objet de son appel ou sa visite ▪ maîtriser la règle de 3 Yes, les techniques de l'alternative, la technique <i>Top speed</i> ▪ maîtriser les techniques de prospection téléphonique : vocabulaire, variation du ton et du rythme de la parole, étapes essentiels ▪ prendre de l'aisance et améliorer la fluidité de la parole 	Théorie, visionnage des	2
Maîtriser l'écoute active et les questions diverses	<ul style="list-style-type: none"> ▪ améliorer la compréhension orale ▪ savoir prendre des notes d'une façon efficace ▪ identifier les besoins existants et futures ▪ reconnaître le type de client par son discours et son attitude ▪ faire attention à son discours et ménager l'image du client ▪ poser des questions provoquant des réponses positives ▪ maîtriser les techniques de l'interview et savoir poser des questions différentes : spéciales, ouvertes, closes, de contrôle, suggestives, de 	doc.authentiques, mises en si-	4

Li

<p>Maîtriser sa présentation</p>	<p>conscience, pièges, contre-questions, miroirs, négatives, tests, conclusions...</p> <ul style="list-style-type: none"> savoir présenter brièvement un produit ou des services donner des explications claires et détaillées présenter des informations à partir de notes, de graphiques, d'un prospectus, d'une base de données ou de présentation <i>Power Point</i> maîtriser les mots-clés du sujet, les données techniques, les mots de liaison retenir et ajourner des questions, des critiques, des objections maîtriser le rythme de la parole, la gestuel 	<p>situation filmées, jeux de rôle</p>	<p>2 4</p>
<p>Savoir répondre aisément aux objections</p>	<ul style="list-style-type: none"> savoir repérer les types d'objections en écoutant le client réagir aisément à une objection en 4 étapes maîtriser 12 techniques pour la réponse : contradiction endossé, accord conditionnel, transformation, référence, auto-conversion, contre-question, sourde -oreille, boomerang, [...] 	<p>filmés, Serious games</p>	<p>4</p>
<p>Négocier : savoir défendre son prix et conclure</p>	<ul style="list-style-type: none"> savoir utiliser aisément et d'une façon fluide les 9 techniques pour défendre son prix : ajournement, technique relationnelle, t. de la gamme, [...] des pièges à éviter, savoir se rassurer habilement (expressions) maîtriser des formules pour conclure : alternative, invitation directe, décision partielle, [...] 	<p>Théorie, mise en pratique</p>	<p>2</p>
<p>Fidéliser le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> assurer le suivi : mailing, courriers savoir relancer aisément le client savoir gérer les réclamations, le mécontentement maîtriser le langage des promotions commerciales 	<p>Mises en situations</p>	<p>2</p>
<p>Développer et animer son réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> se préparer pour un salon international maîtriser le langage des réseaux sociaux, animer sa page être à l'aise dans des relations informelles Small talk 	<p>Pratique</p>	<p>2</p>
<p>Communication écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> maîtriser les documents écrits essentiels : proposition-devis, contrat de vente et ses closes, bon de commande, bon de livraison, réponse à une réclamation, courrier-promotion, vœux, ect. 	<p>Visionnage des documents authentiques, jeux de rôle, jeux de situations</p>	<p>4</p>
<p>Interculturalité</p>	<ul style="list-style-type: none"> améliorer confiance en soi face aux interlocuteurs étrangers particularités culturelles dans le monde des affaires (GB, US, Inde, pays d'Asie, pays de l'Europe de l'Est, etc.) 		
<p>Modalités d'évaluation du niveau d'entrée : Entretien oral en face à face ou par téléphone + QCM (test écrit)</p>			
<p>Outils et supports : Méthodes-livres, CD, DVD, Internet (sites éducatifs, You Tube, BBC, CNN), matériel écrit fourni par les stagiaires, Serious games</p>			
<p>Supports fournis aux stagiaires : Dossier stagiaire « papier » (« Livré de survie » - Vocabulaire utile - Matériel des cours), CD rom « Négociation » et/ou « Accueil des visiteurs »)</p>			
<p>Modalités d'évaluation finale : test fin formation / mise en situation filmé et débriefé (Ex : « Présentation produit/service ») / BULATS (Durée 2 h : tutorial+test+commentaires)</p>			

LOT 7 : ANGLAIS DU MANAGEMENT DE PROJET

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser et enrichir le vocabulaire actif (mots, terminologie, expressions usuelles) du management de projet à l'international
Maîtriser tous les étapes du management de projet : élaboration, déploiement, communication, suivi du budget, animation et coordination d'une équipe internationale et multinationale
Acquérir plus d'aisance et de fluidité dans l'expression orale lors des échanges professionnels formels et non formels
Améliorer la prononciation et la compréhension auditive
Aspect écrit : comprendre et rédiger les documents professionnels courants
Aspect interculturel : savoir s'adapter aux interlocuteurs et/ou collègues de cultures différentes

Public et pré requis : **Tout salarié de la Branche ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle et amené à participer à des réunions avec des interlocuteurs étrangers - Niveau Intermédiaire + min: B2 (équivalent de 600 points TOEIC)**

Durée et rythme de la formation : **21 heures : de 2 à 3 h de cours / semaine en présentiel ou en blended : 18 h de cours en présentiel (de 2 à 3 h/semaine) + 3 h de cours par téléphone (4 séances de 45 min)**

Délai de réalisation : **12 mois maxi**

Modalité d'organisation : **en présentiel ou en blended (présentiel et téléphone)**

Objectifs pédagogiques	Contenue pédagogique	Méthodes et modalités	H
Structures (selon les lacunes des apprenants)	<ul style="list-style-type: none"> la prononciation : correction et amélioration les structures lexicales, grammaticales et syntaxiques complexes permettant de nuancer son discours 	Théorie, exercices pratiques	1
Vocabulaire	<ul style="list-style-type: none"> une sélection du vocabulaire (termes clés et expressions usuelles) lié à l'environnement du management du projet à l'international la mise en pratique tout le long de la formation 	Exercices de mémorisation, jeux de situation	2
Maîtriser les étapes du management du projet	<ul style="list-style-type: none"> savoir aisément présenter le projet à son équipe (voir plus loin) savoir définir et décrire clairement les tâches et les rôles de chacun définir le champ d'application maîtriser le sujet de « planification – ordonnancement – calendrier » analyser la rentabilité du projet, « parler finances » savoir déterminer et décrire les risques, les défis et des problèmes savoir négocier : <ul style="list-style-type: none"> rester calme et maîtriser son discours en toutes circonstances réagir aisément à une objection en 4 étapes maîtriser 12 techniques pour la réponse aux objections utiliser aisément et d'une façon fluide les techniques pour défendre sa position, ses arguments maîtriser des formules pour conclure 	Théorie, visionnage, lecture-analyse et écoute des documents authentiques, jeux de rôle	6
Maîtriser les techniques de présentation	<ul style="list-style-type: none"> maîtriser les mots-clés du sujet, les données techniques, les mots de liaison présenter un produit, un service, un procédé en s'appuyant sur des chiffres, des graphiques, les planches PowerPoint savoir argumenter et justifier savoir réfuter aisément des objections 	jeux de rôle, mises en situation, jeux éducatifs, présentations	2

