



ANGLAIS COMMERCIAL

Cursus accueil-vente

Référence : COAC04

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Accueillir et diriger un client dans un anglais usuel
- Conseiller et vendre un produit dans un anglais usuel

Public :

- Salarié de l'entreprise amené à accueillir une clientèle étrangère dans l'exercice de son métier : employé de commerce, serveur, vendeur, hôte(sse) de caisse, etc.

Près-requis :

- Avoir un niveau d'anglais scolaire (au minimum)

Durée :

- 5 demi-journées soit un cursus de 20 heures

Formations associées :

- Savoir accueillir
- L'argumentaire qui fait vendre
- La communication au service de la vente
- Un client peut en cacher un autre

Programme :

1^{ère} demi-journée

1 - LES GENERALITES

- Les salutations
- Se situer de manière simple dans le passé, le présent et le futur
- L'utilisation des chiffres
- L'alphabet en anglais

2^{ème} demi-journée

2 - S'ADAPTER A LA CULTURE ANGLOPHONE

- Les convergences et divergences entre français et anglais.
- La France vue par les Anglais
- Habitudes culinaires anglo-saxonnes : aliments, boissons, etc.
- Do's & Don'ts (à faire et à ne pas faire)

3 - ACCUEILLIR LA CLIENTELE

- Les salutations (Révision)
- Savoir se présenter
- Orienter le client dans le magasin, diriger vers les différents rayons, vendeurs et produits
- Proposer ses services
- Description des différents accents anglophones
- Le vocabulaire : alimentation, vêtements, ustensiles, etc.

3^{ème} ½ journée

4 - DETERMINER LES BESOINS DU CLIENT

- Les structures interrogatives
- La compréhension des différents accents anglophones
- Les phrases utiles en cas de manque de compréhension

4^{ème} ½ journée

5 - REALISER UNE DEMONSTRATION

- Le présent simple, les prépositions et autres structures utiles à la présentation
- d'un produit
- Expliquer un processus
- Description d'un produit, son apparence, ses fonctions
- Mettre en place les avantages d'un produit



ANGLAIS COMMERCIAL

Cursus accueil-vente

Programme (suite) :

6 – REPONDRE AUX QUESTIONS ET OBJECTIONS

- Proposer des alternatives
- Comparaison de produit
- Préparation de réponses aux questions les plus courantes

5^{ème} ½ journée

7 – VENDRE DES PRODUITS ET PROPOSER DES SERVICES COMPLEMENTAIRES

- Proposer d'autres produits
- Proposer la carte de fidélité
- Proposer le service de crédit

8 – CONCLURE UNE VENTE

- Conclure la vente
- Les formules de séparation

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.