



L'UNIVERS DES LANGUES

Dépassez vos frontières

CATALOGUE

ANGLAIS PROFESSIONNEL



1. Anglais professionnel : compétences transversales (adaptables à de nombreux secteurs).

- Agrandir son cercle de connaissance dans le monde professionnel
- Conversations téléphoniques
- Participer à une réunion
- Faire une présentation
- Négocier
- Entretiens d'embauche
- E-mails

2. Anglais professionnel : cours spécifiques métier

- Anglais du transport international et de la logistique
- Anglais du management
- Anglais des achats
- Anglais du tourisme et hôtellerie-restauration
- Anglais de l'immobilier
- Anglais de la comptabilité
- Anglais des ressources humaines
- Anglais de la finance
- Anglais du marketing
- Anglais commercial et de la vente

Tous les thèmes sont adaptables, et adaptés en fonction de votre niveau et de vos besoins spécifiques.



1. Anglais professionnel : compétences transversales, adaptables à de nombreux secteurs.

- **AGRANDIR SON CERCLE DE CONNAISSANCE DANS LE MONDE PROFESSIONNEL**

- Utiliser le registre de langage adéquat (formel /informel)
- Se présenter
- Parler de son travail
- Parler de son entreprise
- Poser des questions sur l'environnement professionnel
- Exprimer des souhaits
- Faire connaissance / briser la glace
- Parler de son expérience professionnelle
- Faire des suggestions

Outils grammaticaux:

Les temps: présents simple et

be+ing, le prétérit

Present perfect (parler de son expérience), le futur (parler de ses projets)

Les auxiliaires modaux:

Can, could, may, shall

Les prepositions temporelles et spatiales (at/on/in/to...)

La forme interrogative: Wh- questions

Le mode conditionnel (would you

like) Le gérondif (what about...)

Fonctions de communication:

Salutations

Présentations de soi-même et de son domaine d'activité professionnelle

Prise de contact



- **CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES**

- Se présenter au téléphone
- Expliquer les raisons de son appel
- Laisser et prendre un message
- Confirmer une information
- Prendre un rendez-vous
- Changer un rendez-vous
- Utiliser le bon registre selon l'interlocuteur
- Prendre congé

Outils grammaticaux:

La date / l'heure

Les adjectifs cardinaux et ordinaux

Le Futur via l'utilisation du présent Be+ing, Présent simple, Be going to.

Le Futur via l'utilisation de Will (prédiction & volonté), be about to & Shall

Faire des propositions de dates ou d'horaires

Emploi du conditionnel (would)

Le passé (confirmer une information)

La forme interrogative: Wh- questions

Fonctions de communication:

Prendre un appel (se présenter)

Diriger les appels (interroger l'interlocuteur sur l'objet de son appel afin de le diriger dans le service adéquat)

Les formules de politesse (Would Tuesday suit you?)

Excuses et remerciements

Prendre congé au téléphone



- **PARTICIPER A UNE RÉUNION**

- Commencer la réunion
- Présenter les points à l'ordre du jour
- Définir des objectifs
- Demander l'intervention d'une des personnes présentes à la réunion
- Diriger la réunion
- Savoir synthétiser les points essentiels de la réunion
- Passer à un autre sujet à l'ordre du jour
- Clore la réunion
- Faire un compte rendu de réunion

Outils grammaticaux:

Le présent Be+Ing

La forme interrogative: Wh- questions

Les prépositions temporelles et spatiales (At, In, On)

Le présent Simple

Le prétérit Simple

Le prétérit Be+Ing

Les comparatifs & Superlatifs

Les modaux exprimant le jugement (can, must, should..)

Le présent Perfect Simple

Le présent Perfect Be+ing

La différence entre les 2 prétérits & les 2 présent Perfect

Exprimer le souhait « Would like » à toutes les formes

Le passif à la forme présent & passé

Les tags de surprise et d'agrément

Les conjonctions, prépositions et mots de liaison (Although, unless, whereas, because, ..)

Fonctions de communication:

Exprimer son opinion

Donner son avis

Interrompre un interlocuteur

Gérer les interruptions

Demander des éclaircissements

Retarder les prises de décisions

Etablir les prochains points à aborder lors d'une prochaine réunion.



- **FAIRE UNE PRÉSENTATION**

- Saluer son auditoire
- Se présenter
- Présenter son sujet et son plan
- Parler du "timing"
- Introduire son sujet et lister les différentes parties
- Faire sa présentation à l'aide de supports visuels
- Inviter l'auditoire à poser des questions
- Présenter des chiffres et des graphiques
- Conclure sa présentation

Outils grammaticaux:

Les adjectifs cardinaux et ordinaux

Le présent et le present Perfect Simple

Révision de tous les temps, par exercices d'application et de reformulation

Les comparatifs & Superlatifs

Le mode impératif (do/don't/ let's...)

Les prépositions (by, from, to, at of)

Sensibilisation aux verbes à particules les + usuels

L'utilisation de Used to, Be Used to, get used to+ le discours direct & indirect

Les modaux exprimant la probabilité (might, could...)

La formation des infinitifs « Base verbale » (let me do, ...)

La formation des infinitifs « To + bases verbales » (I want you to know, ...)

La formation des infinitifs « base verbale + ing » (I like playing,...)

Les adjectifs et adverbes

Les conjonctions, prépositions et mots de liaison (Although, unless, whereas, because, ..)

Fonctions de communication:

Expliquer clairement un point de la présentation

Savoir décrire via des supports visuels

Décrire des tendances en référence à des tableaux ou graphiques

Faire des comparaisons

Apprendre à gérer les questions de l'auditoire.



- **NÉGOCIER**

- Démarrer les négociations
- Première rencontre
- Définir les objectifs en commun et les objectifs plus personnels
- Donner la parole
- Faire un marché
- Faire des concessions
- Accepter un marché
- Gérer les conflits
- Rejeter une proposition
- Clore les négociations
- Rompre les négociations

Outils grammaticaux:

Le présent Be+Ing

La forme interrogative: Wh- questions

Le présent Simple

Le prétérit Simple

Le prétérit Be+Ing

Les comparatifs & Superlatifs

Les modaux exprimant le jugement (can, must, should..)

Le présent Perfect Simple

Le présent Perfect Be+ing

La différence entre les 2 prétérits & les 2 présent Perfect

Le conditionnel

Les subordonnées en IF

Les modaux exprimant la probabilité (might, could...)

Les verbes à particules

Fonctions de communication:

Savoir exprimer son avis

Exprimer son accord

Exprimer son désaccord

Etre apte à contraster ses propos

Savoir exprimer ses objectifs clairement

Savoir débattre

Savoir dire NON

Savoir repousser une échéance

Savoir mener à terme une négociation



- **ENTRETIENS D'EMBAUCHE**

- Se présenter
- Savoir expliquer sa situation actuelle
- Savoir se décrire
- Parler de ses qualifications
- Parler de son expérience
- Savoir décrire ses forces et faiblesses
- Parler de ses projets et motivations
- Clore un entretien d'embauche

Outils grammaticaux

Le présent Be+Ing+ Le présent Simple. Les prépositions (At, In, On)

Le Futur via l'utilisation du présent Be+ing, Présent simple, Be going to, Will & Shall

Les quantifieurs

Le prétérit Simple+ Le prétérit Be+Ing

Les comparatifs & Superlatifs

Les modaux exprimant le jugement (can, must, should..)

Le présent Perfect Simple+ Le présent Perfect Be+ing

Les phrasal verbs

Le conditionnel

La voix passive

Les mots de liaison (although, however, despite...)

Fonctions de communication:

Savoir se présenter

Exprimer son opinion

Exprimer son avis

Exprimer ses motivations

Apprendre à convaincre

Demander des clarifications



- **E-MAILS**

- Comment rédiger un e-mail
- Les expressions essentielles à la rédaction d'un e-mail
- Prendre contact
- Répondre à un e-mail
- Rédiger un message informatif
- Faire une requête
- Rédiger un e-mail de relance, de suivi
- Rédiger un e-mail de remerciement
- Faire une demande d'information ou de clarification
- Conclure un e-mail

Outils grammaticaux

Les adjectifs possessifs, pronoms possessifs, pronoms réfléchis, Les pronoms sujet et les pronoms compléments

Le présent Be+Ing, Les prépositions temporelles et spatiales (At, In, On)

Le présent Simple

Le Futur via l'utilisation du présent Be+ing, Présent simple, Be going to.

Le Futur via l'utilisation de Will (prédiction & volonté), be about to & Shall

Les prépositions de lieu (Up, under, through, etc..) servant à se diriger

Les quantifieurs

Le prétérit Simple, le prétérit Be+Ing

Les comparatifs & Superlatifs

Les modaux exprimant le jugement (can, must, should..)

Le présent Perfect Simple, le présent Perfect Be+ing

La différence entre les 2 prétérit & les 2 présent Perfect

Le Past perfect simple & Past perfect be+ing

Révision de tous les temps, par exercices d'application et de reformulation

Le passif à la forme présent & passé

La traduction du On et de la rumeur via le passif

Les tags de surprise et d'agrément

Sensibilisation aux verbes à particules les + usuels

L'utilisation de Used to, Be Used to, get used to+ le discours direct & indirect

Fonctions de communication:

Formules de politesse

Savoir utiliser à bon escient le registre de langue (formel/informel)

Savoir aller à l'essentiel

S'exprimer de façon claire et concise

Apprendre à structurer son e-mail



2. Anglais professionnel : cours spécifiques métier

- ANGLAIS DU TRANSPORT INTERNATIONAL ET DE LA LOGISTIQUE

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais dans la sphère professionnelle et, en effet, de nombreux locuteurs d'anglais non-natifs occupant des postes internationaux sont à ce niveau d'anglais. Une personne de niveau B2 travaillant en anglais manquera cependant de nuances, en particulier en dehors de son propre domaine. Quelques subtilités et significations implicites pourront également lui faire défaut dans une conversation.

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Gérer les contacts clients/fournisseurs/transporteurs et les appels téléphoniques.
- Ecouter, clarifier et vérifier des informations
- Comprendre et prononcer les chiffres, dates, numéros de téléphone, adresses e-mails etc.
- Reformuler une demande, expliquer, préciser, donner et suivre des instructions
- Parler des parcours, négocier les tarifs de transport, méthodes de paiement.
- Maîtriser les termes spécifiques du transport routier, aérien, ferroviaire, maritime, fluvial et l'assurance.
- Remplir des formulaires types utilisés dans ce secteur d'activité
- Régler les problèmes de livraison, de délais, de réception de marchandises
- Rédiger le courrier commercial

Déroulement des 20 séances dans le temps :

Communication

Techniques d'entretien.

Prise de parole en public dans les réunions de travail.

Les spécificités sociales du secteur.

les modes de transports (routier, ferroviaire, maritime

la chaîne et les plannings d'approvisionnement,

la gestion des entrepôts, les équipement et outils

commandes de pièces, leur chargement et acheminement

les situations d'urgence,

les négociations, les formalités, les assurances...



Négociation Commerciale

Elaboration de contrats.

Suivi d'opérations internationales.

Rédaction de documents internationaux.

Litiges, pertes, avaries et retards de livraison.

négozier les tarifs de transport

les formalités de douane

Anglais technique des transports internationaux et de logistique

Cotations.

Appels d'offres financiers.

Achats et prestations.

Sourcing.

Veille concurrentielle.

• ANGLAIS DU MANAGEMENT

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de

:

- Optimiser sa communication auprès de son équipe
- Argumenter et persuader
- Organiser le travail de son équipe.
- Prendre une décision et savoir la vendre
- Conduire efficacement une réunion
- Gérer les objections en réunions
- Mener les entretiens professionnels
- Gérer des conflits au sein d'une équipe

Optimiser sa communication auprès de son équipe

Etre à l'écoute de ses collaborateurs

Questionner ses collaborateurs sur d'éventuels problèmes

Savoir reformuler, argumenter et réfuter

Trouver un consensus

Savoir féliciter et réprimander ses collaborateurs



Argumenter et persuader

Savoir écouter et analyser les besoins de son équipe

Traiter un conflit

Anticiper les objections.

Répondre aux objections

Organiser le travail de son équipe

Savoir déléguer

Fixer des objectifs professionnels et personnels

Déterminer les priorités

Accroître la productivité de tous

Etablir les pour et les contres d'un projet avec son équipe

Déléguer les tâches en conséquence

Les réunions/entretiens professionnels

Savoir analyser les points soulevés et argumenter en conséquence

Proposer des solutions aux éventuels litiges

Savoir reformuler les besoins de son équipe afin d'y répondre efficacement

Enrichir son argumentation

Valoriser ses collaborateurs pour mieux les impliquer.

• ANGLAIS DES ACHATS

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Présenter sa société, son activité, son organisation
- Maîtriser le vocabulaire spécifique aux achats et négociations avec les fournisseurs
- Communiquer efficacement au téléphone
- Définir le processus d'achat
- Rédiger des consultations et des appels d'offres en anglais
- Rédiger un cahier des charges
- Gérer une négociation étape par étape & Analyser des besoins
- Communiquer efficacement avec les clients internes et les fournisseurs
- Participer à des salons professionnels



Le processus des achats et e-sourcing :

Présenter sa société, son activité, son organisation, ses produits et ses services
Se présenter, présenter sa fonction et son rôle dans l'entreprise
Définir le processus d'achat
Cartographier les processus et fiches signalétiques du processus
Communiquer de façon appropriée avec ses fournisseurs

La politique d'achat :

Élaborer les conditions générales d'achat et le cahier des charges d'appels d'offres
Acquérir le vocabulaire spécifique à la rédaction d'un cahier des charges
Adopter un format à l'anglaise : structurer et articuler le document
Définition des axes stratégiques et les priorités

L'entretien de négociation par étape

Débuter la négociation
Comment amener le vendeur à se dévoiler, écouter activement
Obtenir des engagements pour fiabiliser l'accord
Savoir conclure l'entretien
Analyser et faire le suivi de l'entretien
Tenir compte des différences culturelles

Les achats à l'international

Analyse des offres des fournisseurs étrangers
Management des achats internationaux
Contrôle qualité et norme
Risques de changes
Transport et livraison

• **ANGLAIS DU TOURISME ET HOTELLERIE-RESTAURATION**

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Gérer l'accueil des clients étrangers ainsi que les appels téléphoniques.
- Comprendre les besoins des clients et savoir les reformuler.
- Comprendre et prononcer les chiffres, dates, numéros de téléphone, adresses e-mails etc.
- Donner des explications, des informations et conseiller la clientèle.
- Prendre et transmettre des messages.
- Maîtriser le vocabulaire et les expressions spécifiques aux domaines de l'hôtellerie-restauration et du tourisme.



- Offrir son aide, renseigner, diriger et s'excuser.
- Gérer les réclamations, plaintes et demandes spécifiques des clients
- Répondre au téléphone et aux e-mails.

L'hôtellerie

Recevoir les clients avec ou sans réservation.

Donner des renseignements sur l'hôtel, décrire ses prestations et indiquer comment s'y rendre.

Donner des renseignements sur les activités à faire aux alentours de l'hôtel.

Prendre une commande par téléphone.

Laisser et prendre des messages.

Gérer les requêtes et les plaintes.

Gérer les paiements (présenter une facture, modes de paiements...)

La restauration

Prise de réservation.

Décrire les prestations du restaurant ainsi que ses horaires d'ouverture.

Recevoir les clients et les amener à leur table.

Prendre les commandes.

Demander des renseignements et faire des suggestions.

Répondre poliment et s'excuser.

Apporter l'addition et prendre congé.

Le tourisme

Accueillir et orienter la clientèle.

Offrir son aide, renseigner, conseiller et donner des instructions.

Organiser des voyages, séjours, activités touristiques.

Donner des informations commerciales (délais, devis) et faire une réservation ou une location.

Décrire un produit touristique ou une activité.

Gérer les problèmes, présenter des excuses, offrir une compensation et témoigner sa compréhension.

• ANGLAIS DE L'IMMOBILIER

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais.

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Présenter son agence
- Définir son rôle auprès de son interlocuteur (vendeur, acheteur, locataire)
- Maîtriser le vocabulaire lié à sa profession
- Négocier efficacement, Analyser des besoins.



- Conseiller, argumenter et convaincre un client lors d'un achat
- Décrire précisément un bien à un éventuel futur locataire ou propriétaire
- Savoir mener une négociation à terme
- Savoir gérer d'éventuels litiges entre un propriétaire et un locataire.

Présentation de l'agence

Expliquer son rôle auprès du client et son domaine d'intervention dans :

Domaine de la vente

Domaine de la location

Savoir décrire un bien.

Savoir décrire des matériaux

Savoir répondre aux questions d'un client lors d'une visite.

Savoir répondre aux objections

Savoir mobiliser ses contacts par téléphone ou par mail afin de trouver le bien adéquat.

Rôle d'accompagnateur de l'agent immobilier

Les expressions nécessaires pour prodiguer des conseils

Amener le client à formuler clairement ses besoins afin d'y répondre précisément

Être capable d'évaluer un bien (chiffres en anglais)

Savoir rédiger des annonces décrivant fidèlement un logement

Savoir apporter si nécessaire des suggestions à la description d'un bien

Savoir répondre à des objections

Accompagner le vendeur, le locataire ou le propriétaire en lui expliquant les différentes démarches auxquelles il doit se soumettre.

Rôle de négociateur

Aider l'éventuel acheteur à faciliter les échanges avec le vendeur

Accompagner les intervenants lors d'une négociation afin d'obtenir un consensus

Servir d'intermédiaire entre les deux partis en sachant clairement exposer les besoins

Gérer les éventuels litiges avec tact

Mener à terme une négociation (quelques expressions utiles à l'élaboration de contrats de vente ou location).

• ANGLAIS DE LA COMPTABILITE

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- s'exprimer avec une certaine aisance et avec une terminologie précise dans les différents domaines de la comptabilité



- commenter dans les grandes lignes un bilan comptable
- analyser des résultats
- décrire une tendance
- expliquer un objectif chiffré.

Déroulement des 20 séances

Introduction à la comptabilité
Les éléments du bilan comptable
Les comptes débiteurs/créditeurs
Les comptes de résultats
Analyse d'un bilan
Les ratios financiers
Les ratios financiers (suite)
La comptabilité analytique
La comptabilité fiscale
Les différents régimes fiscaux
Les audits
La relation client/contrôleur
La comptabilité de gestion
Les budgets
Les investissements
Les différentes approches comptables
Les conventions et pratiques comptables
Rédiger les factures et devis
Effectuer des relances débiteurs
Gérer les plaintes des clients / fournisseurs

• ANGLAIS POUR LES PROFESSIONNELS DES RESSOURCES HUMAINES

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Communiquer et participer efficacement en réunions, téléconférences et vidéoconférences.
- Utiliser des techniques et pratiques d'entretiens de recrutement en face à face et au téléphone, évaluation, développement et comportement professionnel.
- Evaluer un CV (savoir lire entre les lignes), les candidats et les profils de postes dans un environnement international.



- Négocier une offre de poste, une évolution de carrière, de salaire.
- Comprendre le droit du travail dans les pays cibles.
- Rédiger une description de poste, de profil, une offre de poste convaincante en anglais.
- Tenir compte des différences culturelles clés au sein d'effectifs internationaux.
- Savoir lire et rédiger des documents clés en Ressources Humaines par exemple : politique RH, formulaire annuel d'évaluation, plan de perfectionnement des cadres, plan de formation, politique des relations du personnel, règles de sécurité et d'hygiène...
- Présenter l'activité RH (chiffres et graphiques)

Recrutement et Formation :

Rédiger en anglais un descriptif de poste ou une annonce de recrutement
Savoir exploiter des candidatures en anglais (CV et lettres)
Savoir présenter l'entreprise
Mener un entretien d'embauche (écouter, reformuler et questionner)
Suivre l'intégration d'un collaborateur
Savoir présenter un plan de formation

Relations Employés

Gestion des conflits
Négocier la rémunération
Expliquer une fiche de paie
Mener un entretien d'évaluation
Faire un bilan de l'action d'un collaborateur
Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs
Aborder l'évolution d'un collaborateur

Développement RH

Parler de la politique et des pratiques de développement RH
Participer et/ou mener une réunion RH
Savoir présenter l'activité RH (chiffres et graphiques)

Droit du travail/Santé et sécurité

Terminologie du contrat de travail
Utiliser le langage des procédures disciplinaires
Rédiger un règlement interne
Vocabulaire de la sécurité au travail



- ANGLAIS DE LA FINANCE

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre, analyser et présenter des documents financiers
- Commenter et manier des données chiffrées ou des graphiques
- S'exprimer sur l'activité financière de l'entreprise
- Communiquer avec aisance lors de réunions ou conférences téléphoniques
- Gérer la trésorerie de l'entreprise
- Négocier en anglais
- Faire des reportings
- Revoir certains points de grammaire si nécessaire

Déroulement des 20 séances dans le temps :

Introduction générale au monde la finance

La gestion financière des entreprises

Les relations avec les investisseurs

Le placement s'inscrivant dans le domaine des valeurs mobilières

Les différents fonds

La sélection des actifs

L'allocation tactique

La finance institutionnelle

Les aspects du crédit

Les emprunts hypothécaires et les placements

La gestion des comptes

La finance internationale

Les importations

Les exportations

Les investissements

Gestion de la trésorerie

La finance publique

L'analyse des politiques fiscales et financières

L'analyse des budgets gouvernementaux

La gestion de la dette



- ANGLAIS POUR LES PROFESSIONNELS DU MARKETING

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Maîtriser la lexique anglais/français du marketing et de la communication ; mots clés, phrases et expressions. Comment et quand les utiliser.
- Rédiger et mettre en œuvre une présentation percutante en anglais, traiter les questions/réponses, les questions difficiles, réagir spontanément...
- Négocier avec succès en anglais.
- Retirer le maximum du marketing international et des réunions sur les produits.
- Participer à des réunions de brainstorming pour un nouveau produit ou une campagne publicitaire, stratégies de communication en anglais.
- Rédiger des communications efficaces en anglais dans le monde du multi media, multi canal soit pour des publications, le net, des réseaux sociaux ou diffusion sur twitter.
- Bien communiquer en situation de crise.
- Tenir compte des différences culturelles clés parmi les clients et les marchés que vous ciblez.

La démarche marketing/ Profils de consommateurs

Savoir présenter l'image de marque, une gamme de produits, un service

Parler du marché, de la création de marque, d'une charte graphique

Maîtriser le vocabulaire des sondages afin de concevoir des questionnaires en anglais

Comprendre les réponses et présenter les résultats en termes de chiffres

Stratégie marketing

Établir un plan marketing en anglais

Parler du mix marketing

Rédiger une stratégie de positionnement ou de prix. 4) Exprimer ses attentes / besoins auprès d'une agence de pub

Établir une campagne publicitaire en anglais.

La promotion et le merchandising

S'exprimer avec confiance au téléphone

Rédiger un communiqué promotionnel

Connaître la terminologie des outils de promotion des canaux de distribution

Télémarketing, marketing et communication directe

Gestion internationale du marketing



Communication et événementiel

Rédiger une newsletter, un communiqué de presse

Créer une page d'accueil ou un site web en anglais

Chercher un sponsor,

Assister à un salon professionnel, organiser des événements internationaux

• ANGLAIS COMMERCIAL ET DE LA VENTE

Objectifs généraux de la formation (adaptable et sur-mesure)

Un niveau d'anglais B2 vous permettrait d'être opérationnel en anglais

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de

:

- Présenter son entreprise et son activité
- Améliorer son expression pour mieux cerner les besoins client
- Communiquer efficacement au téléphone avec les clients et/ou fournisseurs.
- Gérer une négociation, Analyser des besoins.
- Argumenter et convaincre un client
- Transformer une objection en élément positif
- Déceler le moment opportun pour obtenir un engagement et signer
- Gérer tous les aspects d'une commande

Présentation de l'entreprise

Faire bonne impression dès le départ et être crédible

Présenter l'entreprise et susciter l'intérêt du client

Les techniques de vente

Savoir écouter et analyser les besoins obtenir la confiance du client Anticiper les objections.

Répondre aux objections

Démontrer l'adéquation de la solution au besoin.

Faire ressortir les besoins cachés

Conclure une vente

Anglais commercial et de la négociation

Les expressions nécessaires à la négociation

Amener le client à formuler clairement ses besoins

Se différencier de la concurrence lors de la négociation

Formuler une offre

Savoir gérer l'objection prix

Savoir conclure la négociation



L'UNIVERS DES LANGUES

Dépassez vos frontières

Gérer une commande

Par téléphone

Sur internet

Gérer les fournisseurs

Gérer les problèmes de retard liés à une commande, Gérer les plaintes