

RELATIONS COMMERCIALES AU QUOTIDIEN

PRE-REQUIS

Chaque formation est accessible après un audit préparatoire de positionnement linguistique qui comprend :

- Un test en ligne sur le site d'OpenLang
- Une évaluation de la production écrite
- Une évaluation orale dans la langue cible
- Un formulaire d'expression des besoins
- Un entretien psychopédagogique en français
- Une auto-évaluation

➡ Un rapport de compétences dans la langue cible est remis au candidat à une formation.

Pour les formations à distance et toutes les formations dans le cadre du CPF :

- Le stagiaire doit avoir accès à un ordinateur avec webcam.
- La connexion Internet est primordiale.
- L'ordinateur devra être équipé d'un système d'exploitation récent.
- L'utilisation de la caméra est indispensable.
- Prévoir si possible un casque ou des écouteurs avec un micro.

OBJECTIFS GLOBAUX

Les objectifs à atteindre sont définis en amont de la formation en fonction du niveau et de la nature des compétences visées dans la langue cible.

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :

- Mieux maîtriser le lexique professionnel ciblé
- Communiquer plus efficacement avec clients et fournisseurs
- Présenter un produit, un service, une stratégie marketing
- Participer à une négociation ou la mener
- Développer leur réactivité et leur spontanéité en situation

CONTENU

Parcours axé autour de 8 modules thématiques.

Les modules sont adaptables et modifiables en fonction du niveau initial et des objectifs de chaque stagiaire.

Le parcours est complété par une approche grammaticale et syntaxique pratique et fonctionnelle.

Module 1 :

- Parler de son travail
- Les tâches professionnelles quotidiennes
- Professions et désignations de postes

Module 2 :

- Vendre un produit / service
- Décrire des caractéristiques techniques
- Développer un argumentaire de vente
- Recommander et convaincre, répondre aux objections

Module 3 :

- Défendre un produit / service
- Défendre une marque, parler de qualité
- Renseigner sur des labels ou appellations
- Parler de produits éthiques et d'entreprises responsables

Module 4 :

- Travailler en magasin
- Décrire un point de vente et l'organisation de l'espace
- Savoir désigner les franchises, chaînes ou commerces indépendants
- Les formulations pour accueillir et conseiller la clientèle

Module 5 :

- Acheter, vendre et négocier
- Interagir avec des fournisseurs, passer commande
- Parler de la facturation, des délais de livraison, du suivi de commande
- Savoir mener une négociation, discuter des prix

Module 6 :

- Communiquer avec ses clients
- Informer des clients, répondre à leurs demandes
- Répondre à une plainte, s'excuser
- Téléphone et courriers électroniques commerciaux

Module 7 :

- Promouvoir un produit / service
- Présenter un nouveau produit / service ; parler d'innovation
- Communiquer sur des promotions, des offres spéciales
- Participer à un salon professionnel, tenir un stand

Module 8 :

- Parler de stratégies marketing
- Commenter une analyse de marché et la définition de besoins
- S'exprimer sur le marketing agile et la consommation
- Savoir expliquer une stratégie marketing

MODALITES DE SUIVI D'EXECUTION DU PROGRAMME

- Des émargements attestent de l'assiduité du stagiaire. Elles font la somme du temps de contact avec la langue pendant la formation (temps de séance + travail personnel + environnement socio-professionnel).
- Un suivi pédagogique dans l'espace personnel du stagiaire sur le site d'Openlang recense après chaque séance les objectifs, les contenus, les supports et les durées.
- Une veille individuelle est assurée par le responsable pédagogique d'OpenLang afin que la formation soit continûment en adéquation avec les besoins et attentes du stagiaire.
- Le stagiaire est accompagné par le biais d'une messagerie (ou d'un appel téléphonique) qui lui permet de prendre contact avec OpenLang afin de poser tout type de questions, tant logistiques que pédagogiques.
- Des évaluations ponctuelles et sommatives sont aménagées en fonction des compétences à acquérir.
- Un bilan pédagogique dans l'espace personnel du stagiaire sur le site d'OpenLang analyse sa progression par compétences et le niveau de communication atteint.
- Une attestation de réalisation de la formation est transmise en ligne dans l'espace personnel du stagiaire.