

INTITULE DE LA FORMATION

« LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN ANGLAIS »

Durée totale de la formation : 20 heures – 5 modules de 4h - **Lieu :** En Visio sur Zoom
Dates : A définir – Formation individuelle sur mesure
Nb de participants maximum à la formation : 1 - **Budget de la formation :** Nous consulter
Intervenant : Anne-Françoise Blotin

Public concerné :

Professionnels du tourisme

Pré requis :

Avoir la nécessité de s'exprimer en anglais par téléphone ou face à face

Objectifs de la formation :

- Acquérir les formules de politesse d'usage
- Savoir poser des questions simples et connaître les phrases type dans un contexte donné
- Engager une conversation plus approfondie en connaissant les fondamentaux d'une vente
- Mener un dialogue avec un étranger en anglais

Moyens techniques et outils mis à disposition :

Formation animée en Visio sur Zoom sous forme de classe virtuelle

Accès à l'espace formation du site

Moyens et méthodes pédagogiques :

Apports théoriques animés en formation à distance en salle virtuelle - Support formateur partagé - Support de formation envoyé par mail. Pédagogie active et participative.

Evaluation tout au long de la formation lors de la pratique orale et Evaluation finale par exemple par le biais de QCM ; (10 mn par module à l'oral et 15 mn de questionnaire en fin de formation) et Mises en situation : jeux de rôle de l'accueil du client à la conclusion de la vente - simulations d'appels téléphoniques

Moyens d'évaluation des acquis mis en œuvre :

Questionnaire d'attentes individuelles envoyé par mail avant la formation

Test de connaissances d'entrée en formation pour évaluer le niveau d'anglais en vente

Validation des acquis : Réalisation et validation des mises en situation professionnelle

Envoi d'une évaluation de la formation / Remise d'une attestation de formation

Contact :

Pour obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr

Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Pour vous inscrire à notre formation, merci de contacter avant le début de la formation : Sylvie Da Silva par téléphone au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr pour obtenir votre bulletin d'inscription.

Complétez-le et envoyez-le par courriel à : contact@travelpformations.fr

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons la convention de formation et une convocation vous sera envoyée par mail 1 semaine avant le début de la formation.

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées :

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter Sylvie Da Silva au 0178090605 ou par mail contact@travelpformations.fr

PROGRAMME DE LA FORMATION

« LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE EN ANGLAIS »

Introduction (30 min) : Présentation de l'environnement Zoom, de la formation (objectifs, programme et organisation), du formateur et tour de table des participants. Débriefe du test de connaissances d'entrée en formation (questions / réponses)

MODULE 1 (3h30) : Les fondamentaux d'une conversation en anglais

Amorcer une discussion avec les formules de politesse d'usage

Connaitre les phrases type dans un contexte donné :

- Au restaurant
- A l'hôtel
- Pour se guider dans une ville
- Dans un aéroport
- Dans une gare
- Pour demander les conditions météorologiques
- Echanger de l'argent
- Savoir compter

MODULE 2 (4h) : Accueillir un client en anglais au téléphone

1 : Emettre ou recevoir un appel téléphonique en anglais

- Maîtriser les expressions usuelles afin d'émettre un appel au téléphone
- Se présenter, expliquer l'objet de l'appel et demander à parler à quelqu'un
- Transférer un appel
- Signifier une absence
- Faire patienter de façon agréable en reprenant la ligne si nécessaire et dans un temps acceptable
- Faire répéter ou reformuler

2 : Effectuer une réservation par téléphone en anglais

- Prendre un rendez-vous
- Organiser une réunion (contacter les participants, modifier, annuler...)
- Réserver un billet d'avion, train, chambre ou navette d'hôtel, spectacles, locations diverses

3 : Laisser un message audible et clair en Anglais sur le répondeur de votre interlocuteur

- Se présenter succinctement en expliquant la raison de l'appel
- Laisser ses coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone, email)
- Savoir épeler et comprendre quelqu'un qui épèle (s'aider de l'alphabet phonétique)
- Comprendre un message sur répondeur téléphonique en Anglais

MODULE 3 (4h) : Appréhender une vente en anglais

- Aborder le prix, la qualité et la marque
- Savoir écouter, reformuler et développer son argumentaire
- Apprendre à convaincre, traiter les objections et comprendre le « body language »

MODULE 4 (4h) : Conclure la vente par un accord

- Imaginer des solutions qui permettent d'atteindre un consensus
- Conclure la discussion

MODULE 5 (4h) : Mises en situation

Pratique de l'entretien de vente « face to face » ou au téléphone en utilisant les fondamentaux expliqués pendant la formation et se concentrer sur le « body language »

Jeux de rôle au téléphone en utilisant les méthodes expliquées et enseignées.