



LANGUES ÉTRANGÈRES

FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Parler et comprendre l'anglais est un atout majeur pour valoriser ses compétences et communiquer à l'échelle mondiale, notamment avec des partenaires commerciaux étrangers.



OBJECTIFS

- Accueil client : Accueillir et guider des clients anglophones.
- Conseils et ventes : Vendre un produit ou un service.
- Réclamations et solutions : Gérer les situations délicates avec tact.
- Négociation et échanges professionnels : Échanger avec des partenaires étrangers.
- Confiance : Être à l'aise dans les échanges oraux, formels ou informels.

PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son ANGLAIS

PRIX

- Devis

1

● PREMIÈRE JOURNÉE

Bases essentielles du commerce

- **Vocabulaire de base :**
 - Salutations et formules de politesse (formel/informel).
 - Expressions clés pour accueillir les clients (ex. : "How can I help you?").
- **Grammaire :**
 - Phrases simples pour poser des questions.
 - Utilisation du présent pour décrire des produits/services.
- **Révision de la prononciation :**
 - Termes spécifiques du commerce (produits, prix, quantités).
 - Les nombres (prix, remises, facturation).
- **Exercices pratiques :**
 - Donner des indications à un client (ex. : localisation d'un rayon ou produit).
 - Comprendre et répondre aux questions courantes des clients.

2

● DEUXIÈME JOURNÉE

Présentation et vente d'un produit

- **Décrire un produit/service :**
 - Avantages, caractéristiques, et prix ("This model is lightweight and affordable.").
- **Vocabulaire :**
 - Adjectifs de vente (ex. : durable, affordable, trendy).
 - Comparatifs et superlatifs pour comparer des produits ("This one is cheaper than...").
- **Techniques de persuasion :**
 - Argumentation simple ("This product is very popular among our clients.").
 - Gestion des objections : répondre à des réserves ou inquiétudes ("I understand your concern, but...").
- **Exercices pratiques :** proposer des solutions alternatives ou des promotions.
- **Focus sur les transactions financières :**
 - Annoncer les prix et expliquer des remises ou promotions.
 - Gérer des paiements et expliquer les politiques de retour ("We accept credit cards and cash.").

FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Parler et comprendre l'anglais est un atout majeur pour valoriser ses compétences et communiquer à l'échelle mondiale, notamment avec des partenaires commerciaux étrangers.



3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

Gérer les réclamations et les retours

- **Vocabulaire et expressions :**
 - Termes pour exprimer des excuses ("We apologize for the inconvenience.").
 - Solutions types ("Would you like a replacement or a refund?").
- **Exercices :**
 - Simulations de réclamations courantes (produit défectueux, retard de livraison).
- **Techniques pour désamorcer une situation tendue :**
 - Empathie et assurance ("I completely understand your frustration.").
 - Rester calme et professionnel dans des situations difficiles.

4. QUATRIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

Communication professionnelle

- **Vocabulaire spécifique aux échanges B2B :**
 - Commandes, délais, stocks ("Can you confirm the delivery date?").
 - Discuter des termes de paiement ou des remises.
- **Exercices pratiques :**
 - Simulations d'appels téléphoniques ou d'échanges par e-mail en anglais.
- **Techniques de négociation :**
 - Faire des propositions et contre-propositions.
 - Trouver un accord ("Let's meet halfway on this price.").

FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en anglais et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



OBJECTIFS

- Être capable de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets
- Être capable de se présenter ou de présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant : lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc
- Être capable de répondre au même type de questions
- Être capable de communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif

PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son anglais

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

- **Connaître le vocabulaire usuel et courant spécifique à votre activité**
- **Maîtriser la grammaire et la conjugaison en contexte de communication**
 - Faire le point sur les verbes irréguliers
 - Apprendre les pronoms et possessifs
 - Connaître les règles des adjectifs
- **Travail sur l'expression et la compréhension orale**
 - Travail sur les divers accents anglophones
- **Communiquer au téléphone, e-mails etc.**
 - Mises en situation axées sur des échanges : travail d'équipe
 - Savoir réagir à diverses situations (travailler la spontanéité)
 - Fluidifier l'oral en travaillant sur les actes de parole, savoir comprendre par l'écoute. Clés pour mieux comprendre l'anglais à l'oral

FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ANGLAIS et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



OBJECTIFS

- Accueil client : Savoir accueillir et orienter des clients anglophones.
- Conseils et ventes : Présenter et vendre un produit ou un service.
- Réclamations et solutions : Gérer des situations délicates avec courtoisie et professionnalisme.
- Négociation et échanges professionnels : Communiquer avec des fournisseurs ou des collègues étrangers.
- Confiance : Se sentir à l'aise dans des échanges oraux, qu'ils soient formels ou informels.

PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son ANGLAIS

PRIX

- Devis

1

● PREMIÈRE JOURNÉE

Bases essentielles du commerce

- **Vocabulaire de base :**
 - Salutations et formules de politesse (formel/informel).
 - Expressions clés pour accueillir les clients (ex. : "How can I help you?").
- **Grammaire :**
 - Phrases simples pour poser des questions.
 - Utilisation du présent pour décrire des produits/services.
- **Jeux de rôle : accueillir un client en boutique ou dans un magasin.**
- **Révision de la prononciation :**
 - Termes spécifiques du commerce (produits, prix, quantités).
 - Les nombres (prix, remises, facturation).
- **Exercices pratiques :**
 - Donner des indications à un client (ex. : localisation d'un rayon ou produit).
 - Comprendre et répondre aux questions courantes des clients.

2

● DEUXIÈME JOURNÉE

Présentation et vente d'un produit

- **Décrire un produit/service :**
 - Avantages, caractéristiques, et prix ("This model is lightweight and affordable.").
- **Vocabulaire :**
 - Adjectifs de vente (ex. : durable, affordable, trendy).
 - Comparatifs et superlatifs pour comparer des produits ("This one is cheaper than...").
- **Jeux de rôle : conseiller un client hésitant entre plusieurs produits.**
- **Techniques de persuasion :**
 - Argumentation simple ("This product is very popular among our clients.").
 - Gestion des objections : répondre à des réserves ou inquiétudes ("I understand your concern, but...").
- **Exercices pratiques : proposer des solutions alternatives ou des promotions.**
- **Focus sur les transactions financières :**
 - Annoncer les prix et expliquer des remises ou promotions.
 - Gérer des paiements et expliquer les politiques de retour ("We accept credit cards and cash.").
- **Jeux de rôle : simuler une vente du début à la fin, incluant paiement et emballage.**

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 70 heures
- 70 heures dispensées en 10 journées

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : ANGLAIS CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ANGLAIS et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



3. TROISIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

Gérer les réclamations et les retours

- **Vocabulaire et expressions :**
 - Termes pour exprimer des excuses ("We apologize for the inconvenience.").
 - Solutions types ("Would you like a replacement or a refund?").
- **Exercices :**
 - Simulations de réclamations courantes (produit défectueux, retard de livraison).
- **Techniques pour désamorcer une situation tendue :**
 - Empathie et assurance ("I completely understand your frustration.").
 - Rester calme et professionnel dans des situations difficiles.
- **Jeux de rôle : gérer des réclamations complexes (client en colère, problème non résolu)**

4. QUATRIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

Communication professionnelle

- **Vocabulaire spécifique aux échanges B2B :**
 - Commandes, délais, stocks ("Can you confirm the delivery date?").
 - Discuter des termes de paiement ou des remises.
- Exercices pratiques :
 - Simulations d'appels téléphoniques ou d'échanges par e-mail en anglais.
- **Techniques de négociation :**
 - Faire des propositions et contre-propositions.
 - Trouver un accord ("Let's meet halfway on this price.").
- **Jeux de rôle : négocier avec un fournisseur pour obtenir de meilleures conditions.**

5. CINQUIÈME JOURNÉE DE FORMATION -

Évaluation finale et consolidation

- **Simulation globale :**
 - Accueillir un client, présenter un produit, gérer une réclamation.
- **Feedback personnalisé sur la prononciation, le vocabulaire, et la fluidité.**
- **Suggestions de ressources pour continuer à pratiquer l'anglais (podcasts, livres, applications).**

FORMATION : ESPAGNOL CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en espagnol et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



OBJECTIFS

- Être capable de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets
- Être capable de se présenter ou de présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant : lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc
- Être capable de répondre au même type de questions
- Être capable de communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif

PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son ESPAGNOL et utiliser des expressions espagnoles et latines

PRIX

- Devis

1

PROGRAMME

- **Connaître le vocabulaire usuel et courant spécifique à votre activité**
- **Maîtriser la grammaire et la conjugaison en contexte de communication**
 - Faire le point sur les verbes irréguliers
 - Apprendre les pronoms et possessifs
 - Connaître les règles des adjectifs
- **Travail sur l'expression et la compréhension orale**
 - Travail sur les divers accents
 - Communiquer au téléphone, e-mails etc.
 - Mises en situation axées sur des échanges : travail d'équipe
 - Savoir réagir à diverses situations
 - Fluidifier l'oral en travaillant sur les actes de parole, savoir comprendre par l'écoute. Clés pour mieux comprendre l'espagnol à l'oral

FORMATION : ITALIEN CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ITALIEN et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



OBJECTIFS

- Acquérir les bases grammaticales et lexicales de l'italien.
- Développer des compétences en compréhension et expression orale.
- Améliorer la compréhension et l'expression écrite.
- Être capable de converser dans des situations courantes et professionnelles.
- Découvrir les aspects culturels de l'Italie pour mieux contextualiser la langue.

PUBLIC VISÉ

- Tout public souhaitant améliorer son italien

PRIX

- Devis

1

PREMIÈRE PARTIE DU PROGRAMME

Introduction et bases de l'italien

- **Alphabet et prononciation.**
- **Salutations et formules de politesse en contexte commercial :**
 - Exemples : Buongiorno, Come posso aiutarla?
- **Présentations :**
 - Se présenter et présenter son commerce.
 - Demander et donner des informations personnelles ou professionnelles.
- **Grammaire :**
 - Articles définis et indéfinis.
 - Verbes courants au présent de l'indicatif (essere, avere, vendere, comprare).

Vocabulaire et expressions du commerce de l'habillement

- **Types de vêtements et accessoires :**
 - Hommes, femmes, enfants (camicia, pantaloni, scarpe, cappotto, abito, borsa).
- **Matières et styles :**
 - Cotone, lana, seta, pelle, casual, elegante, sportivo.
- **Tailles et ajustements :**
 - Système italien de tailles (taglie, numerazione italiana).
 - Expressions pour demander ou indiquer des tailles : Che taglia porta? Questa è una taglia 40.
- **Les couleurs et motifs :**
 - Rosso, blu, a righe, a pois, tinta unita.
- **Activités pratiques :**
 - Jeux de rôle sur la présentation et la description d'articles.

Communication avec les clients

- **Accueil du client :**
 - Formules pour accueillir et établir un contact chaleureux.
 - Questions ouvertes pour identifier les besoins :
 - Cosa cerca oggi? Ha bisogno di aiuto?
- **Conseil personnalisé :**
 - Recommander des produits en fonction des besoins.
 - Décrire un article (matière, style, utilisation) :
 - Questo vestito è perfetto per un'occasione formale.
- **Gestion des objections et demandes spécifiques :**
 - Avete questo modello in un altro colore?
 - Posso provarlo? Répondre aux attentes et proposer des alternatives.
- **Clôture de la vente :**
 - Formules pour finaliser l'achat :
 - Vuole aggiungere qualcos'altro? Come vuole pagare?
- **Activités pratiques :** mises en situation dans un contexte de magasin.

Modalités organisationnelles :

- Durée de la formation : 70 heures
- 70 heures dispensées en 10 journées

Lieux de formation : Marseille

FORMATION : ITALIEN CONVERSATIONNEL

Savoir s'exprimer en ITALIEN et comprendre son interlocuteur est un puissant outil de communication. C'est un véritable atout qui vous permettra de mettre en valeur vos compétences, et de communiquer avec le monde entier. Être capable de dialoguer avec un partenaire commercial étranger est une valeur ajoutée à l'entreprise.



2. DEUXIÈME PARTIE DU PROGRAMME

Transactions commerciales et négociation

- **Prise de contact professionnelle :**
 - Se présenter dans un cadre B2B.
 - Rédiger des e-mails commerciaux simples : Richiesta di catalogo, preventivo.
- **Discussion sur les prix et les conditions :**
 - Qual è il prezzo all'ingrosso? Offrite sconti per quantità?
- **Organisation de commandes :**
 - Passer et confirmer une commande : Vorrei ordinare 50 pezzi di questo modello.
 - Réclamations ou retours : Ci sono stati problemi con la consegna.
- **Activités pratiques :** jeux de rôle sur la négociation et la commande.

Compréhension orale et culturelle

- **Compréhension orale :**
 - Écoute de dialogues entre vendeur et client ou fournisseur.
 - Comprendre les accents régionaux fréquents (Nord et Sud de l'Italie).
- **Culture commerciale en Italie :**
 - Importance du service client et de l'élégance.
 - Saisonnalité et tendances de la mode italienne.
 - Codes culturels dans les interactions professionnelles : ponctualité, formules de respect.
- **Activités pratiques :** étude de cas réels (vidéos, audios, articles).

Grammaire avancée appliquée au commerce

- **Temps verbaux :**
 - Passé composé pour parler d'achats ou commandes précédents.
 - Futur pour anticiper des livraisons ou événements :
 - La nuova collezione arriverà la prossima settimana.
- **Pronoms personnels et compléments :**
 - Lo preferisce in rosso o in nero?
- **Prépositions :**
 - Utilisation correcte dans des phrases commerciales (a, di, con, per).
- **Exercices pratiques intégrés aux situations professionnelles.**

- Durée de la formation : 70 heures
- 70 heures dispensées en 10 journées