



Anglais pour commerçants et TPE



Objectifs

- Accueillir les clients professionnellement et les conseiller efficacement
- Etre compris et dialoguer aisément avec ses clients anglophones.
- Acquérir les structures de base et développer ses compétences de compréhension et de production orale en anglais.



Programme

1. Accueil en face à face

- Les formules de politesse type
- Faire patienter une personne
- Se présenter, présenter sa fonction
- Faire une présentation rapide du commerce.

2. Accueil Téléphonique

- Accueillir et identifier
- Se présenter, présenter son entreprise, son poste de travail
- Identifier l'interlocuteur
- Faire préciser l'objet de son appel
- Faire patienter
- Prendre et laisser un message
- Conclure l'appel et prendre congé

3. Relations avec les clients anglophones

- Développez une communication adaptée aux situations professionnelles quotidiennes.
- Manipuler les chiffres avec aisance, les couleurs, les quantités.
- Défendre ses prix
- Présenter ses produits, expliquer leur qualité
- Renseigner sur les délais et les modalités de paiement

4. Exercices de simulation



Public

Gérant, directeur, vendeurs de magasin et de point de vente.



Durée et calendrier

4 demi-journées.
Les lundis 1^{er}, 8, 15 et 22 février
2010 matins de 8h à 12h30.



Méthodes et moyens pédagogiques

Etude de cas concrets.
Jeux de rôles.
Supports de cours.



Coût de la formation

225 € net par participant



Contact

Service Formation Professionnelle
Continue
Route de Thuir – Orle
BP 90443
66004 PERPIGNAN CEDEX

☎ 04 68 56 84 21 ☎ 04 68 56 23 06
✉ sandrine.segade@perpignan.cci.fr