



Anglais des relations internationales

Pour faire face à la mondialisation des échanges

Ce module vous permet d'acquérir une plus grande aisance et fluidité de votre expression orale et écrite, de mieux vous adapter aux interlocuteurs de cultures différentes et, si nécessaire préparer une échéance professionnelle importante (négociation, déplacement à l'étranger, présentation en public)

Conditions

- Durée : 40 heures (13 sessions de 3h00 + évaluation finale)
- Type : groupe 3 à 6 personnes (inter entreprise)

Lieux de formation : Grand Ouest

Objectifs de la formation :

- Maîtriser les expressions types de la relation client, de l'accroche jusqu'à la fidélisation, en passant par l'identification des besoins et la proposition de service.
- Comprendre et rédiger les documents professionnels types.
- Acquérir plus d'aisance et de fluidité dans l'expression orale et la prononciation lors des échanges professionnels avec les clients.
- S'adapter à des interlocuteurs de cultures différentes.
- Collecter des informations sur les marchés étrangers.

Participants

- Personnes ayant des relations commerciales dans un environnement international.
- Assistant (e) commercial export/import, Acheteur international.

Pré-requis

- Niveau intermédiaire en Anglais : B1 grille européenne / 450 points TOEIC

programme

- Acquérir le vocabulaire et les formules couramment utilisés dans la gestion de la relation client
Attirer de nouveaux clients et instaurer une relation de confiance : saluer, expliquer sa fonction/son rôle dans la société, adapter son discours au profil du client, identifier ses besoins...
- Négocier avec les clients : manifester sa compréhension, poser des questions et reformuler, présenter ses services, convaincre, négocier la proposition, traiter les objections, conclure la négociation...
- Fidéliser les clients : assurer un suivi de la relation, savoir gérer les réclamations et les clients insatisfaits...
- Développer et animer son réseau : moments de convivialité, réseaux sociaux, salons professionnels...
- Présenter oralement l'offre de l'entreprise.
- Recevoir les clients en tenant compte de leurs spécificités culturelles.
- Se déplacer à l'étranger.

Offre de formation Kintail



- Prospecter, vendre, assurer le produit des ventes.
- Assurer le suivi documentaire import-export.