

## L'ANGLAIS AU SERVICE DE L'ACCUEIL (anglais commercial)

Formation de 30 Heures en présentiel répartie sur une période maximale de 2 mois

**Public :** Tout salarié ayant déjà acquis les règles de base de la langue anglaise mais éprouvant des difficultés à s'exprimer dans la plupart des situations et qui souhaite développer une aisance dans la pratique.

**Prérequis :** Avoir un niveau A2+ selon le CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

**Un bilan linguistique sera effectué avant la formation**

### Objectifs de la formation

Cette formation, axée principalement sur les compétences orales, a pour but de permettre au stagiaire d'/de :

- Approfondir et mettre en pratique les règles de base de la langue anglaise.
- Affiner sa compréhension et son expression orale.
- Prendre conscience des différences culturelles.
- Développer aisance et spontanéité dans les échanges avec des interlocuteurs anglophones
- Adapter son discours à différentes situations professionnelles simples ou complexes

### Programme pédagogique

➤ **Module 1 : Accueillir un client non-francophone (6 heures)**

*Toolbox 1 - Vocabulaire métier - Formules d'accueil et expressions-clés - Niveaux de politesse - Rappel des bases grammaticales et prépositions courantes*

- Saluer et accueillir un potentiel client
- Se présenter (nom, fonction...) et parler de son entreprise
- Renseigner et orienter un client
- Formuler ses questions et/ou réponses de manière courtoise
- Remercier et prendre congés

➤ **Module 2 : Répondre aux besoins du client (6 heures)**

*Toolbox 2 - Vocabulaire : Les produits phares de l'entreprise - Liste d'indicateurs temporels pour une meilleure utilisation des temps - Comparatifs et Superlatifs*

- Comprendre les besoins du client
- Poser des questions pertinentes
- Reformuler et donner des précisions sur un produit
- Proposer des produits à la vente et suggérer des alternatives
- Parler des conditions de ventes (si nécessaire)
- Faire des comparaisons entre produits
- Relayer une information

➤ **Module 3 : Procéder à l'encaissement (6 heures)**

*Toolbox 3 - Rappels sur dates, heures, nombres, devises - Liste de quantifieurs et unités de mesure*

- Parler des tarifs et offres du moment
- Enumérer les modes de paiements
- Procéder aux différentes étapes du paiement
- Rendre la monnaie
- Procéder à un remboursement/annulation/échange

➤ **Module 4 : Exprimer son opinion et argumenter/ défendre ses idées (6 heures)**

*Usage des conjonctions - Rappel des expressions clés - Enrichissement du vocabulaire - Formules de politesse*

- Initier la conversation, guider l'échange, introduire d'autres idées
- Résumer une situation tout en structurant ses idées
- Décrire avec précision une procédure
- Clarifier, reformuler avec tact
- Exprimer ses goûts et préférences

➤ **Module 5 : Traiter les situations difficiles (6 heures)**

*Utilisation des verbes de modalités, synthèse des modules 1-4*

- Faire face à un client mécontent
- Gérer les conflits et trouver des solutions
- Réagir à l'inattendu ou face à un malentendu
- Refuser sans offenser
- Dépasser les différences culturelles
- Etablir un bon relationnel

### **L'Efficacité AMJS en 3 points**

- ✓ **L'intervenant** : formateur professionnel ayant évolué dans le milieu anglo-saxon et connaissant très bien la culture.
- ✓ **Le mode d'apprentissage** : 100% présentiel face à un vrai « coach » qui facilite l'expression orale.
- ✓ **La formation** : articulée autour de cas concrets et difficultés rencontrées au quotidien

### Approche pédagogique

Chaque session alternera théorie, exercices pratiques, mises en situations professionnelles concrètes et écoute de séquences audio ou vidéo pour un enseignement actif où l'apprenant est au cœur de la formation, dans le but de :

- Travailler la compréhension orale instantanée et l'expression orale spontanée,
- Travailler la mémoire à court terme et permettre une bonne assimilation des acquis,
- Libérer progressivement l'expression orale

### Articulation pédagogique

A travers la mise en place d'une dynamique de groupe, les participants sont exposés lors de chaque session à un maximum d'anglais oral privilégiant les dialogues. Ils sont aussi incités à mettre en pratique leurs connaissances des expressions idiomatiques et à maîtriser les nuances dans leurs discours.

- Sketch, jeux de rôles, simulation de situations à forte probabilité, conversations guidées
- Rituels de début et de fin de cours (se saluer, parler du temps, de son travail, des infos ...)

En passant fréquemment en revue les différentes possibilités de « rester en contact permanent » avec la langue anglaise, les stagiaires sont sensibilisés à la nécessité d'une pratique régulière et encouragés à effectuer des travaux d'écoute entre les sessions.

A la fin de chaque stage ou formation, le formateur effectue une évaluation et aide le stagiaire à dresser un plan d'action qui lui permettra de cultiver ses acquis et maintenir par la suite une pratique régulière de la langue.

### Moyens pédagogiques

- Supports audio et vidéo, podcasts
- Documents professionnels du stagiaire (non-sensibles)
- Documents authentiques : brochures, articles, extraits d'ouvrages...
- Fiches lexicales et méthodologiques
- Ordinateurs/Tablettes (avec internet) / Vidéoprojecteur

### Moyens d'Encadrement

Formateur professionnel ayant évolué dans un environnement anglophone durant plus de 10 ans et possédant une bonne connaissance de la culture anglosaxonne. Enseignant l'anglais depuis plusieurs années à un public varié (salariés, demandeurs d'emplois, étudiants), il peut justifier d'un parcours terrain et d'une connaissance pratique du monde de l'entreprise qu'il n'hésite pas à mettre au service de ses compétences pédagogiques.

### Dispositif d'évaluation

#### Avant la formation en vue du positionnement

- Entretien individuel afin de déterminer les attentes du stagiaire
- Tests Ev@lang afin d'évaluer son niveau

#### Pendant la formation

- Tests et Evaluations Formatives sous diverses formes

#### En fin de formation

- Evaluation sommative et délivrance d'une attestation de compétences
- Passation de la certification visée au sein même de notre centre

### Certification visée

RS5871 - Certificat Linguaskill from Cambridge - anglais  
Ou

RS5453 - Certification en anglais LanguageCert Test of English  
LTE (écouter, lire) - niveaux A1-C2

### Modalités d'accès :

Cette formation peut être suivie en individuel, ou en groupe inter/intra-entreprise dans la limite de 6 participants pour une interactivité optimale.

Durée préconisée : 30 heures en présentiel + module complémentaire en distanciel (durée moyenne 30 heures) accessible en fin de parcours pour favoriser une pratique régulière.

### Coût de la formation

Pour un parcours de 30 heures en présentiel :

Individuel 2199 € net

Groupe 1250 € net par participant

*Absolute Mj Solutions n'est pas soumise à la TVA*

Financement personnel - CPF - OPCO

### Prochaines sessions

Les heures de formation sont réparties sur une période maximale de 3 mois en séances de 3 heures. (*Séances de 2H ou journées intensives possibles*)

**Session individuelle :** création à la demande

**Session de groupe :** nous contacter pour les prochaines dates.

Toute inscription sur le Compte Personnel de Formation doit être validée au minimum 11 jours ouvrés avant le début de la formation.

### Informations et inscriptions

Absolute Mj Solutions  
354 rue du Fbg Bannier - Orléans (45)  
Réception sur rendez-vous

Service Formation : 02 36 99 02 52

Email : [contact@amjsolutions.com](mailto:contact@amjsolutions.com)

Site internet : <https://www.amjsolutions.com/>

*Nous contacter pour les conditions de mise en place d'une formation en groupe.*

### Accessibilité

Nos locaux répondent aux conditions d'accessibilité et sont très bien desservis par les transports urbains.

Pour garantir un environnement stimulant pour chacun, nous accordons une attention particulière au bien-être de tous au sein de notre centre.

Nous encourageons vivement toute personne nécessitant un aménagement particulier ou souhaitant obtenir des précisions à ce sujet à prendre contact avec notre référent :

[accessibilite@amjsolutions.com](mailto:accessibilite@amjsolutions.com)

Rubrique « Accessibilité » consultable sur notre site

*Parce que les besoins en formation diffèrent d'une personne à l'autre...  
Nous vous invitons à nous contacter pour une offre personnalisée !  
Nos formations sont éligibles au CPF*

Nos stagiaires  
sont en moyenne

**100%**

satisfaits de  
leur formation

*Année 2021 - Retrouvez ces données sur notre site.*

Nous avons  
enregistré

**0**

abandon

Nos stagiaires  
nous ont attribué

**9/10**

pour « Recommanderiez-  
vous AMJS ? »

