Parcours concourant au développement des compétences

ANGLAIS

Action de formation réalisée selon les articles L.633.-1 et 6313-2 du Code du Travail

PUBLIC VISE : tout public et personne en situation de handicap
PRE-REQUIS : aucun
MODALITE D'EVALUATION : contrôle continu/ certification
SANCTION : certificat de réalisation/ certification

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :

- Durée totale de la formation : 30 heures
- Horaires : selon emploi du temps du stagiaire
- Rythme : suivant les disponibilités du stagiaire de 1h00 à 2h00
- Mode d'organisation pédagogique : individuel présentiel
- Lieu de formation : entreprise, domicile ou organisme de formation

Formateur intervenant :
Pour toutes informations sur votre formateur, veuillez contacter votre référente pédagogique au 02 51 24 23 41

Coût de la formation : 2.280,00 € TTC Tarifs indiqués nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts)

Délai d'accès : 14 jours

Votre contact dans l'organisme de formation : Audrey Boutault – 02 51 24 23 41 – aboutault@bg2i.fr

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :
- Moyens pédagogiques : présentation – analyse – restitution – échange
- Moyens techniques : accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un tableau blanc – imprimante - manuelles – vidéoprojecteur (sur demande)
- Moyens d'encadrement : formateur expérimenté dans son domaine de compétences

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :
- En amont de la formation, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du client bénéficiaire
- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- Suivi de l'exécution : feuille de présence signée par le stagiaire à chaque séance
- Un certificat de réalisation et une attestation de formation seront remis au stagiaire à l'issue de la formation
- Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire
- Un certificat de réalisation est adressé sur demande au commanditaire / financeur (Caisse des Dépôts et Consignations, FAF, OPCO).

OBJECTIFS :

- Acquérir le vocabulaire de la langue courante pour communiquer avec aisance et confiance en anglais,
- Comprendre ses interlocuteurs anglophones et se faire comprendre
- Etre à l'aise à l'oral et à l'écrit
- Passer la certification VTest Business English – 4 Skills qui évalue les compétences professionnelles en anglais selon l'échelle du CECRL, du niveau A2 au niveau C2. Il est destiné aux personnes désireuses de certifier leurs compétences en anglais dans un contexte professionnel, pour les compétences de compréhension et d'expression, à l'oral ou à l'écrit. (A2 est un prérequis au passage de la certification). La Certification VTest est reconnue en France et à l'international par de nombreuses entreprises et institutions. Tous les candidats disposent d'un accès à un test de découverte.

CODE FRANCE COMPETENCES : RS 6905

Date d'enregistrement : 28.11.2024

PROGRAMME :

- **La compréhension orale :**
  - savoir être percutant dans l'expression d'une idée, d'un message, d'un argument
  - répondre aux questions posées, apprendre à poser correctement des questions
  - bâtir des transitions claires dans un exposé
  - reformuler un besoin ou une demande d'un client

- **L'accueil commercial en anglais :**
  - faire préciser l'identité de l'interlocuteur, épeler un nom, manier les chiffres avec une aisance, numéros de téléphone, dates, heures
  - accueillir le visiteur, le faire patienter, lui proposer une alternative, lui indiquer comment se rendre au bureau de son interlocuteur
  - se présenter, présenter l'entreprise, les formules de politesse

- **L'accueil téléphonique :**
  - Acquérir les formules de base du téléphone
  - annoncer et valoriser sa société
  - identifier avec tact et précision
  - comment faire préciser l'identité de l'interlocuteur : épeler un nom ; manier les chiffres avec aisance (numéros de téléphone, dates, heures)
  - comment gérer un appel : mettre en attente ; demander de rappeler plus tard ; prendre un message simple ; formules de politesse
  - comment vous assurer que vous avez bien compris le contenu du message. Intégrer les structures grammaticales de base.

- **Consolidation des compétences linguistiques :**
  - remise à niveau des connaissances grammaticales
  - travail d'approfondissement du vocabulaire commercial propre au secteur d'activité

- **Gestion des demandes courantes :**
  - obtenir, fournir des renseignements
  - prendre, laisser un message
  - prendre, modifier, annuler un RDV
  - filtrer, passer un barrage
  - les modes de crissons, les préparations

- **Rédaction de documents commerciaux :**
  - lettres, fax, e-mail : structure et présentation, contenu et style, les différents type des lettres (proposition commerciale, réponse à des réclamations, relance des impayés, demande de renseignements)
  - documents commerciaux : documents de vente, bancaires

- **Pouvoir négocier en anglais avec un client ou un fournisseur :**
  - écouter activement et repérer les phrases clés
  - reformuler et faire préciser la pensée de son interlocuteur
  - développer son argumentaire commercial
  - apprendre à convaincre et à traiter les objections.

- **Informer clairement :**
  - personnaliser votre accueil
  - être à l'écoute, comprendre la demande.
  - décoder les langages non verbaux
  - prendre en charge votre client et avoir le sens du service
  - donner du temps à chacun tout en gérant le temps
  - s'assurer qu'on a compris la demande
  - rendre votre message clair, accessible, simple
  - l'accompagnement visuel ou un document « parlant »
  - faciliter les démarches de la personne accueillie

Méthodes et outils pédagogiques utilisés :
- Un accompagnement constant du formateur tout au long de la formation
- Un entretien téléphonique a lieu en amont avec le formateur pour définir les besoins du stagiaire
- Des documents visuels sont analysés et des exercices écrits et orales sont réalisés
- Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par le formateur.

Suivi et évaluation à l'issue de la formation :
- Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par test
- Des exercices seront réalisés en continu durant la formation
- **Passage de la certification VTest- :** Mise en situation sous forme d'un échange avec l'évaluateur simulant des interactions de premier niveau. Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur sur le mode de la conversation. Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec la retranscription d'un message écrit, et des réponses écrites via l'interface de communication. Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec des consultations d'extraits, suivies de questions/réponses.
- Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rédigé par le stagiaire en fin de parcours de formation.

A l'attention des personnes en situation de handicap :

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation.
- Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap

Application du RGPD par Bg2i Formations :

- Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisés uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.
- Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Bg2i Formations le temps de la formation et de son traitement amont et aval.
- Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la règlementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : info@bg2i.fr

Documents contractuels fournis :

- Toutes les actions de formation dispensées par Bg2i Formations font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des particuliers.
- Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation et du règlement intérieur.

Engagement de la qualité BG2i Formations :

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les formateurs BG2i Formations appliquent la charte qualité définie par BG2i Formations. L'intervenant est spécialisé en Formation des Adultes (copie des diplômes et références clients sur simple demande).