

The Customer Experience

Anglais appliqué à la relation client en situation de vente

Maximisez vos ventes auprès de la clientèle étrangère et profitez des grands événements sportifs à venir

Objectifs

Pouvoir s'exprimer avec confiance en anglais pour assurer un service efficace et une expérience positive aux touristes et visiteurs non-francophones en point de vente ou de location, de la compréhension de la demande à la réalisation de la transaction.

Personnes concernées / Prérequis

La formation est accessible à toute personne susceptible d'accompagner un visiteur étranger dans le processus d'achat ou de location d'un produit ou d'un service en contexte commercial, touristique ou de loisirs.

Un niveau général en anglais « A2 », « B1 » ou « B2 » selon le cadre Européen (CECRL) permet de bénéficier pleinement de la formation (contenu adapté au niveau de chaque apprenant) . Un positionnement sera systématiquement organisé en amont .

Durée (exemple)

27 heures de formation

- Test de positionnement : 1 heure
- Kick-off : 0,5 heure
- Préparation digitale individuelle + mise en pratique en séance collective : 24 heures
- Evaluation des acquis de la formation : 1 heure
- Bilan individuel : 0,5 heures

Organisation

Formation mixte, distanciel ou présentiel
Rythme et horaires à déterminer avec le client

Accessibilité : accessible PMR

Nous contacter : referenthandicap@linguaphone.fr

Contact : www.linguaphone.fr/formation-fne

Programme

Aptitudes / compétences techniques développées

- **Accueillir, renseigner :** *Offrir un accueil agréable au visiteur en respectant les protocoles de votre marque – Mettre le visiteur à l'aise - Comprendre la nature de sa demande - Présenter les produits et services – Détailler les avantages - Questionner pour l'aider à mieux exprimer ses souhaits*
- **Conseiller et vendre :** *Parler des prix, des offres spéciales et des services annexes tels que la livraison, la défiscalisation – Effectuer la vente, prendre une commande – Aborder une vente additionnelle*
- **Les situations difficiles :** *Comprendre le problème et maintenir une posture professionnelle – Gérer la situation avec un langage positif*
- **Les urgences, Santé, Sûreté et Sécurité :** *Maîtriser la terminologie clé des règles et consignes – Communiquer en situation d'urgence santé – Contribuer à la sûreté du site – Réagir en cas d'urgence*
- **L'accessibilité :** *Communiquer autour de l'accessibilité*

Modalités pédagogiques

Formation Mixte : Plateforme digitale de préparation individualisée avant chaque séance de mise en application avec le formateur

- Cours individuels ou collectifs (groupes 4 à 8 personnes selon l'organisation)
- En présentiel sur votre site ou chez le prestataire (Paris, Mulhouse, Dijon, Montpellier)
- En distanciel sur tout le territoire, y compris outre-mer

Modalités d'évaluation

Bilan à chaud et feedback en fin de module
Evaluation formelle des acquis en fin de parcours

