

ANGLAIS – LA RELATION CLIENT

Socialising

- Se présenter, présenter son entreprise et son activité professionnelle
- Poser et répondre à des questions d'ordre général et d'ordre professionnel
- Le langage du relationnel
- Rappels grammaticaux

Les échanges par mail

- Utiliser les phrases types
- Les formules clés des différents types de mail (requête, proposition, plainte, relance)
- Rédaction d'un mail à un prospect présentant un produit ou un service
- Rappels grammaticaux

Les documents vente et marketing

- Le vocabulaire : termes liés au marketing et à la vente
- L'accroche
- Présenter à l'oral les arguments de vente
- Rappels grammaticaux

Présenter votre produit ou service

- Acquisition d'expressions utiles
- Présentation à l'oral d'un produit/service
- Le langage des présentations (expressions usuelles, transitions, conclusion)
- La voix, la prononciation et l'intonation
- Rappels grammaticaux

Ecouter, reformuler et proposer

- Les techniques de questionnement (vérification, reformulation, clarification)
- Présentation détaillée d'un événement promotionnel
- Conduite d'une réunion de projet avec un client
- Rappels grammaticaux

Négociier

- Acquisition d'expressions utiles
- Exprimer son opinion, son accord ou désaccord
- Mener une négociation

Rédiger la proposition

- Donner des conseils, proposer des solutions
- Formules types de propositions commerciales
- Mener un entretien de recueil de besoins
- Rédaction d'une proposition
- Rappels grammaticaux

Le service client

- Acquisition de langage relatif à la satisfaction client et à la gestion des problèmes
- Etude de cas et recherche de solutions à des incidents clients
- Les bonnes pratiques
- Rappels grammaticaux

Objectifs	Anglais – La Relation Client	Public
	<p>Redonner la confiance en soi aux personnes pour communiquer en anglais dans un contexte professionnel afin de développer l'aisance à l'oral avec la clientèle étrangère.</p> <p>Mettre en place une stratégie pour surmonter les objections lors de la négociation et réaliser les objectifs visés.</p>	Toute personne appelée à développer la relation client en anglais ou améliorer son niveau dans le cadre professionnel ou personnel
		Certification
		Test en ligne BULATS-BRIGHT Test en centre TOIEC
		Prérequis
		Niveau défini par des audits préalables à la formation
		TP
Echanges oraux, écrits. Utilisation de différents média, mise en situations professionnelles et/ou personnelles.		
Modalités pédagogiques		
Sessions individuelles ou en groupe, en présentiel ou à distance.		