

100%

FORMATION

Découvrez les nouveautés  
du dispositif 2018 - 2019

100 %

## FORMATIONS

- ♦ PRÉSENTIELLES
- ♦ DIGITALES TUTORÉES
- ♦ CLASSES VIRTUELLES
- ♦ BLENDED LEARNING

## FORMATS VARIÉS

- ♦ CONTINUS  
DISCONTINUS
- ♦ EN CENTRE  
DE FORMATION
- ♦ EN ENTREPRISE

## FORMAT DE LA FORMATION (Inter, Intra, Digitale...)

Dispositif 100% digital incluant un accès illimité à des ressources E-learning, couplée à une ou plusieurs sessions de formation individuelles par [Visioformation](#).

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de votre parcours de formation, selon le regroupement de modules choisies (deux modules de 5H par parcours de 10h), vous serez apte à :

- **Module 1** : Acquérir les outils linguistiques et lexique nécessaire permettant de gérer avec plus d'aisance les communications téléphoniques.
- **Module 2** : Développer les outils linguistiques pour être à même de présenter sa société, son organisation et son développement.
- **Module 3** : Développer des techniques de communication simples et claires en utilisant les formules appropriées.
- **Module 4** : Développer des techniques de communication pour prendre part à des négociations et être en mesure de mener à bien une négociation.
- **Module 5** : Être capable d'écrire et de convaincre de la fiabilité et de l'efficacité d'un devis face à son client ou prospect.
- **Module 6** : Développer les techniques de communication pour être à même de suivre, d'intervenir dans une réunion et diriger un débat.
- **Module 7** : Être capable d'identifier des étapes d'une notice pour identifier les connaissances et capacités à mobiliser.

## PRÉ REQUIS

Avoir un niveau élémentaire (CECRL : A2).

Compréhension écrite	Expression écrite	Compréhension orale	Expression orale	Niveaux
Comprendre le sens global de mails professionnels courants sur un sujet relatif à son activité. Lire du courrier standard (invitations, rendez-vous, demande d'informations), des brochures (hôtel, transports).	Rédiger des courriers d'ordre socioprofessionnel usuels ainsi que de brefs et simples comptes rendus en utilisant des structures linguistiques simples et à l'aide d'un dictionnaire.	Comprendre des explications d'ordre professionnel et des conversations simples courantes. Il est parfois nécessaire que l'interlocuteur répète ou reformule ses propos.	Présenter sommairement ses activités socioprofessionnelles. Organiser par téléphone des voyages, des événements, passer une commande.	CECRL : A2

Quatre formules au choix vous sont proposées :

**1. Formule Visioformation 10 heures (deux modules au choix)**

Dix sessions de Visioformation individuelles de 1 heure chacune avec un formateur.

**2. Formule Cours par téléphone 10 heures (deux modules au choix)**

Vingt sessions de cours individuels par téléphone de 30 minutes chacune avec un formateur.

**3. Formule Blended Learning : 10 heures de Visioformation ou cours par téléphone (deux modules au choix) + minimum de 12 heures d'accès E-learning (accès illimité 24/7 sur la période)**

Parcours de 6 mois incluant 12 heures d'accès illimité 24/7 à des contenus E-learning\*, enrichi de dix sessions de Visioformation individuelles de 1 heure chacune ou de vingt sessions de cours individuels par téléphone de 30 minutes chacune avec un formateur.

**4. Formule E-Learning Simple**

Parcours de 6 mois incluant un minimum de 12 heures d'accès illimité 24/7 à des contenus E-learning\*, enrichi d'un suivi pédagogique tout au long du parcours.

\* : Plateforme E-Learning donnant un accès à plus de 3000 heures de formation illimité 24/7 pendant le parcours (6mois)



DURÉE

# PROGRAMME DÉTAILLÉ

Les formules [Visioformation](#), Cours par téléphone ou Blended Learning vous permettent de choisir deux modules parmi ceux listés ci-dessous.

## Module 1 : Communiquer au téléphone

### Accueillir:

- Saluer / prendre congé.
- Se présenter.
- Identifier l'interlocuteur et sa demande.
- Proposer de l'aide.

### Orienter:

- Transférer un appel.
- Faire patienter.
- Mettre en relation avec la personne demandée.
- Vérifier la disponibilité de la personne demandée.

### Organiser un évènement:

- Téléphoner pour prendre, annuler, reporter un rendez-vous.
- Exprimer ses besoins.
- Planifier une réunion / un déplacement.

### Expressions clés :

- L'alphabet – épeler un mot.
- Les dates et l'heure.
- Les indicateurs de temps.
- Les expressions de politesse.
- Le lexique du téléphone.
- Les adjectifs.
- Les expressions pour exprimer les doléances.

### Échanger des informations simples :

- Communiquer votre nom, société, numéro de téléphone.
- Épeler un nom, une adresse mail.
- Identifier la demande.
- Prendre un message simple.
- Laisser un message sur un répondeur.

### Traiter les cas difficiles:

- Faux numéros.
- Interlocuteurs agressifs.
- Conclure des appels difficiles poliment.

## Module 2 : Se présenter et présenter sa société

### Se présenter:

- Votre fonction.
- Vos activités professionnelles.
- Votre environnement et outils de travail.
- La forme sociale.
- Sa situation géographique.
- Son secteur d'activité.

### Décrire:

- Son positionnement sur le marché.
- Ses objectifs.
- Ses clients.
- La concurrence.

### Parler de vos études et expériences professionnelles :

- Les établissements fréquentés.
- Les entreprises / secteurs d'activité.
- Les postes et responsabilités.

### Exposer :

- Son histoire.
- Son développement.
- Sa stratégie.
- Sa croissance.

### Expressions clés :

- Les professions.
- Les nationalités/langues/pays.
- La description d'un poste.
- Les points forts et les points faibles.
- Les secteurs d'activité.
- L'organisation interne d'une société.
- Les postes et les départements.
- Les interlocuteurs.
- Les formes sociales.
- Le marché.

### Présenter vos projets professionnels :

- Vos projets à court terme.
- Votre plan de carrière.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ (Suite)

### Module 3 : Correspondance commerciale

#### Description des activités commerciales :

- Savoir se présenter et présenter sa société.
- Présenter une offre et/ou un service.
- Décrire une offre et/ou un service.
- Poser des questions et y répondre.
- Reformuler les besoins d'un client.
- Argumenter sur un plus produit.
- Prendre une commande.
- Proposer et confirmer un rendez-vous avec un prospect ou un client.
- Remercier et prendre congé.

#### Expressions clés :

- Les formules de politesse.
- Les salutations.
- Les majuscules, ponctuation et abréviation.
- Les dates et chiffres.
- La ponctuation.
- Les articulations.
- Les mots de liaison.
- Les formules introductives.
- Les formules d'exposition (termes précis et plus souples).
- Les termes généraux.
- Les formules de conclusion (locutions impersonnelles et impératives).
- Les formules de conclusion insistantes.
- Les formules incorrectes à éviter.

#### Par mail :

- Ecrire un message selon la typologie de l'interlocuteur (fournisseur, client, institution financière).
- Transmettre une information, faire connaître des décisions.
- Demander des renseignements, de la documentation.
- Passer une commande.
- Emettre des réclamations pour faire valoir ses droits.
- Vanter un produit, argumenter pour convaincre.
- Ecrire une lettre/un courriel (demande d'informations, remerciements, répondre à des demandes).
- Rédiger une proposition commerciale
- Faire un compte rendu suite à un rendez-vous client.
- Proposer et confirmer un rendez-vous, faire des réservations.
- Faire une relance ou un suivi.

### Module 4 : Participer à une négociation et conduire une négociation

#### Début de la négociation:

- Saluer et se présenter.
- Comprendre la procédure.

#### Pendant la négociation:

- Exprimer / répondre à une objection.
- Interrompre.
- Structurer son argumentation.
- Demander une clarification / donner une explication.
- Exprimer son opinion.
- Suggérer un compromis.

#### Échanger des informations:

- Démarrer la négociation.
- Exposer ses objectifs.
- Émettre des suggestions.

#### Conclure la négociation :

- Résumer les décisions prises.
- Déterminer les actions à suivre.

#### Expressions clés :

- Les indicateurs temporels.
- Les articulateurs logiques.
- L'opinion : accord et désaccord.
- Les mots de liaison et transition.
- Les chiffres.
- L'expression de l'opinion.
- Les salutations et formules de politesse.

#### Fin de la négociation:

- Résumer les décisions prises.
- Reformuler les actions à suivre.
- Prendre congé.

#### Atteindre un compromis:

- Avancer des arguments.
- Exprimer des réserves.
- Désamorcer des tensions.
- Nuancer ses propos.
- Obtenir des concessions.
- Encadrer les interventions.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ (Suite)

### Module 5 : Savoir rédiger un devis et le défendre oralement

#### Préparer une proposition commerciale:

- Ecrire un devis selon les usages.
- Connaître et appliquer les termes propres au devis.
- Préparer en amont à l'écrit sa présentation.
- Utiliser le vocabulaire propre aux exposés pour défendre sa proposition et un point de vue.
- Anticiper les objections et développer un argumentaire.

#### Maîtriser les termes propres au devis:

- La date du devis.
- Le nom et l'adresse de l'entreprise.
- Les numéros obligatoires.
- L'identification précise du client (raison sociale, nom du contact, adresse complète).
- La prestation détaillée décomptée en quantité et en prix.
- Les cas échéants, le montant hors taxes, le taux de TVA et le montant TTC.
- Les conditions de vente.
- Les frais de déplacement.
- Les conditions de service après-vente.
- Le délai de validité du devis.
- La mention « Bon pour accord ».
- Les coordonnées bancaires.
- Les signatures et cachet.

#### Argumenter une proposition commerciale:

- Présenter à l'oral une proposition de façon claire et compréhensible.
- Mettre en avant les plus de la proposition.
- Développer le déroulé de l'argumentaire de vente.
- Interagir avec une audience.
- Comprendre et répondre aux questions avec perspicacité.
- Convaincre son auditoire.

### Module 6 : Participer et conduire une réunion

#### Prendre la parole:

- Se présenter.
- Interrompre poliment.
- Prendre et garder la parole.

#### Suivre les échanges:

- Poser des questions.
- Demander une clarification.
- Reformuler pour vérifier votre compréhension.

#### Animer la réunion:

- Donner la parole.
- Gérer le temps des interventions.
- Reformuler un propos, recadrer le débat.
- Harmoniser les points de vue et tempérer les échanges.
- Accepter/rejeter une proposition.

#### Expressions clés :

- Les mots de liaison.
- Les formules de politesse.
- L'expression de l'opinion : accord et désaccord.
- Les indicateurs de temps et lieu.
- Les chiffres : dates, pourcentages, etc.
- Les connecteurs logiques.
- Les idiotismes.
- Les familles des mots.

#### Prendre part à la discussion:

- Accepter / rejeter une proposition.
- Exprimer son accord et son désaccord.
- Demander à éclaircir un point ou à reformuler un propos.
- Solliciter un point de vue.

#### Conclure la réunion:

- Résumer les points abordés et décisions prises.
- Clore la réunion.

### Module 7 : comprendre une notice de matériel

#### Assurer sa compréhension :

- Connaître et comprendre les objectifs de la notice.
- Identifier les étapes.
- Identifier les mots clés de la notice.
- Reconnaître ce qui est important.
- Trier les quantités d'information pour en déduire les étapes indispensables.
- Percevoir l'ordre d'un logique d'action.
- Pouvoir rechercher et comprendre le sens des mots selon le contexte.

#### Reformuler sa compréhension :

- Comprendre des types de tâches : défini, semi défini et non défini.
- Poser des questions sur les étapes et formuler des réponses.
- Ecrire les étapes sous un autre format la notice (à l'aide de flèche, tableau, plan).
- Décrire avec des termes techniques des schémas ou des images.
- Pouvoir expliquer ce qu'il faut faire.
- Reformuler la notice avec des exemples.

#### Typologie spécifique aux notices:

- Identifier/comprendre les mots clés d'une notice ou d'un document technique.
- Maîtriser un vocabulaire d'action pour comprendre les étapes.
- Déduire des actions implicites et explicites.

#### Expressions clés :

- Les acronymes.
- Les étiquettes de codage.
- Le jargon technique.
- Les abréviations et sigles.
- Les verbes d'actions.

## LIEU

Formations dispensées à distance, sur le poste du stagiaire (poste de travail ou poste personnel).  
Les contenus E-Learning sont aussi accessibles sur Smartphone et tablette.



## ÉVALUATION

Ce dispositif de formation, personnalisé et individualisé, permet une évaluation des besoins et de l'évolution des compétences au travers des échanges en direct avec le formateur.

À l'issue de chaque session pédagogique :

- Un compte rendu est rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- Lors de chaque session de [Visioformation](#) : reprise des exercices travaillés en amont et révision.

## CONTACTS

**Pascal Leblanc** de notre service commercial reste à votre écoute pour tout besoin de précision concernant nos offres.

Email: [p.leblanc@learnperfect.fr](mailto:p.leblanc@learnperfect.fr)

Téléphone: 01 80 48 20 40

**Sophie Perraud**, gestionnaire administrative, est à votre disposition concernant la mise en place et le suivi des parcours.

Email: [relation.client@learnperfect.fr](mailto:relation.client@learnperfect.fr)

Téléphone: 01 49 59 62 65



Nous restons à votre disposition tout au long de votre parcours de formation. Selon la nature de vos demandes, vous pouvez nous écrire aux adresses indiquées ci-dessous.

Support Technique - [support.technique@learnperfect.fr](mailto:support.technique@learnperfect.fr)

Support Pédagogique Langues Étrangères - [supportpedagogique.langues@learnperfect.fr](mailto:supportpedagogique.langues@learnperfect.fr)

Support Pédagogique Bureautique/PAO - [supportpedagogique.informatique@learnperfect.fr](mailto:supportpedagogique.informatique@learnperfect.fr)