

Accueillir une clientèle anglaise dans le secteur du commerce :

Cette formation permet aux professionnels du commerce d'accueillir et de conseiller efficacement une clientèle anglophone. Elle associe techniques de communication, bases linguistiques et exercices pratiques pour renforcer la qualité de l'accueil.

Les participants développent des compétences concrètes pour instaurer une relation de confiance, comprendre les besoins des clients et présenter les offres de façon claire et professionnelle. Ils s'entraînent à utiliser les formules de politesse, à adopter la bonne attitude et à gérer les situations délicates ou réclamations.

Grâce à des mises en situation réalistes, chacun repart avec des outils pratiques pour optimiser l'expérience client anglophone et valoriser son point de vente.

Le public concerné : Professionnels en contact direct avec une clientèle internationale, collaborateurs cherchant à améliorer leurs compétences linguistiques, entreprises souhaitant former leurs équipes.

Les prérequis : Pas de prérequis.

Les objectifs :

- ✓ Améliorer la communication professionnelle avec une clientèle anglophone.
- ✓ Développer des compétences relationnelles et interculturelles.

La durée : A partir de 7 heures (une journée).

Le délai d'accès : A partir de 3 semaines à la réception de la demande

Le programme :

- ✓ Apprendre à saluer et accueillir les clients, apprendre le questionnement ouvert en anglais. Exercices pratiques.
- ✓ Aider à choisir et décrire les produits, renseigner sur le prix, la taille, les caractéristiques techniques etc. (selon l'activité) Exercices pratiques
- ✓ Gérer les paiements et les conditions de ventes en utilisant un vocabulaire adapté aux transactions, exercices pratique.
- ✓ Interagir avec le client et connaître les formules indispensables pour laisser une belle impression au client à son départ et améliorer l'expérience client. Exercices pratiques.

L'accessibilité : Un entretien préalable est proposé en cas de situation de handicap, afin d'adapter les modalités pédagogiques et techniques.

Les moyens pédagogiques et techniques :

- ✓ Formation en présentiel ou en distanciel (présentiel recommandé).
- ✓ Méthode pédagogique adaptée en fonction des besoins et des stagiaires.
- ✓ L'intervenant utilisera son ordinateur et son vidéoprojecteur si besoin.
- ✓ Pour les événements ayant lieu en inter-entreprise, mise à disposition d'un local adapté.

Notre engagement qualité : Chez AZUR ACTION, la qualité de nos formations est au cœur de notre engagement. Nous sommes fiers d'avoir obtenu la certification Qualiopi délivrée par Qualitia, marque de confiance reconnue par l'État, qui atteste du sérieux et du professionnalisme de notre organisme dans la conception et la réalisation de vos parcours de formation.

Afin de garantir l'excellence de ces parcours nous nous engageons à faire intervenir exclusivement un formateur qualifié, expert dans son domaine et reconnu pour son excellence professionnelle.

Les dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats :

- ✓ Feuille de présence.
- ✓ QCM en début et fin de formation pour mesurer les acquisitions.
- ✓ Mise en pratique, quiz, jeux, ateliers réflexifs et tout autre dispositif jugé pertinent peuvent être mis en place.
- ✓ Une attestation de formation sera délivrée dans les semaines suivant la formation.

Les tarifs :

- ✓ Formation individuelle ou pour 2 personnes : Tarifs sur demande – contactez-nous pour une offre personnalisée !
- ✓ 3 stagiaires : 399 € HT par stagiaire.
- ✓ Vous souhaitez former plus de 3 personnes ? Contactez-nous afin d'étudier ensemble des conditions adaptées à vos besoins ! 😊

Indicateurs qualité :

- ✓ Note de la formation
- ✓ Taux de recommandation

Contactez-nous : contact@azuraction.fr – 0988.348.110

*N'hésitez pas à
revenir vers nous
pour plus
d'informations !*