



# AZUR ACTION

FORMATION & CONSEIL



## Italien PRO

## **Italien Pro : Une formation adaptée en fonction de votre secteur d'activité**

Cette formation s'adresse aux professionnels souhaitant renforcer l'accueil et le service auprès d'une clientèle italienne. Elle combine bases linguistiques, repères culturels et exercices pratiques pour améliorer l'expérience client et l'image de l'établissement.

Les participants apprennent à saluer, orienter et répondre aux attentes en italien, en utilisant les formules de politesse et une communication non verbale adaptée. La prise de commande, les recommandations personnalisées et la gestion des demandes spécifiques sont travaillées pour garantir un service fluide et précis. Un accent particulier est mis sur l'interaction de fin de service, essentielle pour fidéliser la clientèle et valoriser l'établissement.

Grâce à une approche immersive et des mises en situation concrètes, chaque participant repartira avec des outils pratiques pour optimiser la relation client.

**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 italienne.
- ✓ Développer des compétences relationnelles et interculturelles.

**La durée :** A partir de 7 heures (2 demi-journées). A partir de 8 heures (4 modules de deux heures)

**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 des formules de politesse essentielles. Exercices pratiques.
- ✓ Prendre les commandes et faire des recommandations, connaître toutes les formules pour prendre une commande ou la demande d'un client. Exercices pratiques
- ✓ Gérer les demandes spécifiques avec un vocabulaire adapté. Exercices pratiques
- ✓ 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 synchrone.
- ✓ 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](mailto:contact@azuraction.fr) – 0988.348.110**

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