

Langues étrangères



LEARNPERFECT
Humainement digital

Anglais

Formation Anglais commercial

Réf : ANGMETCOM1

Cette formation permet de consolider les acquis et de gagner en aisance pour communiquer avec confiance en anglais dans des situations professionnelles courantes liées à la communication commerciale.

Objectifs

- Communiquer avec des clients anglophones de manière simple, fluide et professionnelle
- Accueillir, informer et accompagner un client dans différents contextes (présentiel, téléphone, email)
- Présenter une offre, un produit ou un service de manière claire et structurée
- Gérer des demandes, commandes ou prestations en anglais
- Informer sur les disponibilités, ruptures, délais, livraisons ou modifications
- Communiquer sur des conditions tarifaires ou contractuelles
- Traiter les imprévus et les réclamations avec professionnalisme

Prérequis

- Une connaissance de l'environnement Windows ou MacOS est nécessaire.
- Matériels informatiques et connexion internet :
 - Ordinateur sous Windows 7 ou MacOS 10.13 au minimum.
 - Casque USB avec micro.
 - Connexion Internet de 10 mégaoctets (minimum).
 - Dernière version de Google Chrome / Mozilla Firefox / Microsoft Edge.
 - 4GB de mémoire vive.
 - Pas de téléphone ou tablette pour la visioformation

Public visé

Toute personne occupant un poste administratif, commercial ou en relation avec des clients internationaux, souhaitant :

- renforcer ses compétences en communication professionnelle en anglais
- développer un vocabulaire opérationnel lié au suivi de clients, commandes ou prestations
- développer la mise en pratique du vocabulaire et des structures grammaticales adaptées aux situations professionnelles

Un test de positionnement est à réaliser en amont de la formation et conditionne la création du programme sur mesure adapté au niveau et objectifs de l'apprenant.



Durée, modalités et délais d'accès

L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés suite à la réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

Le délai d'accès dépend de la modalité choisie :

- **Visioformation**
 - En Individuel – inscription maximum 48 heures ouvrées avant le début des cours. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés
 - En collectif - l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date
- **Présentiel** en individuel ou en collectif – l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date

Selon la modalité de dispensation de la formation, par classe virtuelle ou en présentiel :

- Durées au choix : 10h à 50h
- Périodes de 3, 6, 9, 12 ou 18 mois

Rythme de la formation

- **Sessions en visioconférence individuelle** : d'une durée de **1 heure** chacune. Les sessions peuvent être planifiées de manière hebdomadaire ou bimensuelle, selon la disponibilité du stagiaire, en coordination avec notre équipe pédagogique.
- **Sessions en présentiel/distanciel collectif** : d'une durée de **2 heures**. Le parcours est structuré autour de 10 sessions de 2 heures. Un calendrier de formation est défini collectivement en début de parcours, en concertation avec l'entreprise et les participants (ex. 1 session par semaine). Cette organisation permet d'assurer une progression rythmée et continue.
- **Accès illimité à la plateforme e-learning (LMS)** – 24h/24 et 7j/7 pendant toute la durée du parcours. La plateforme constitue le fil conducteur entre les sessions : elle propose des ressources ciblées et des activités d'entraînement directement alignées sur les objectifs abordés en cours.
- Afin d'optimiser l'apprentissage et de favoriser l'ancrage des connaissances, nous recommandons :
 - 1h à 1h30 de travail autonome sur la plateforme entre deux sessions.
 - Soit une moyenne de 10 à 15h de travail asynchrone réparties sur toute la durée du parcours.

Ce travail vient consolider les apprentissages réalisés en séance synchrone et préparer les prochaines formations.

- **Activités proposées sur la plateforme:**
 - Exercices d'application personnalisés en lien direct avec les compétences travaillées en séance.
 - Ressources complémentaires correspondant aux thématiques abordées en formation.
 - Supports audio, lectures authentiques et quiz interactifs.
 - Activités de révision et de consolidation prescrites par le formateur en fonction des besoins observés



Contenu Pédagogique

Accueil et interaction client

- Saluer et accueillir un client (face à face / téléphone)
- Utiliser les formules de politesse adaptées
- Identifier les besoins et reformuler
- Adapter sa communication à un contexte interculturel

Présentation d'une offre ou d'un service

- Proposer une offre ou une solution adaptée
- Présenter un produit, une prestation ou une offre
- Expliquer des caractéristiques (produits, services, prix, conditions)
- Mettre en valeur des produits ou services
- Conseiller le client
- Présenter des conditions tarifaires ou contractuelles de manière simple

Gestion des demandes, commandes et suivi client

- Comprendre et traiter une demande client
- Gérer une commande ou une demande de prestation
- Confirmer une commande ou une prestation
- Vérifier des disponibilités
- Informer sur les délais, livraisons ou conditions
- Assurer le suivi d'une demande ou d'un dossier
- Informer un client sur l'état d'une commande (confirmation, modification, rupture, livraison)

Gestion des situations professionnelles courantes

- Répondre aux demandes spécifiques
- Gérer les imprévus (retard, indisponibilité, erreur)
- Informer et rassurer le client
- Traiter une réclamation avec professionnalisme

Encaissement et conclusion

- Présenter une facture ou un récapitulatif
- Expliquer les modalités de paiement
- Clôturer un échange professionnel

Communication professionnelle

- Relancer un client
- Transmettre des informations simples en anglais
- Demander de l'aide ou clarifier une consigne
- Signaler un problème (rupture, erreur, urgence)
- Rédiger des emails simples (confirmation, information, suivi)
- Répondre à une demande client
- Informer d'un changement ou d'un retard



Développement des compétences linguistiques

- Jeux de rôle en situation
- Amélioration de la prononciation et de la fluidité
- Développement de l'aisance à l'oral
- Compréhension de clients anglophones (accents variés)
- Identification des informations clés dans une demande
- Rédaction de messages professionnels simples

Tarifs

- Nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé au +33 1 49 59 62 65 ou relation.client@learnperfect.fr.

Financement¹

- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences et par les OPCO sous réserve d'éligibilité.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques et techniques

- Parcours pédagogique en visioformation s'appuyant sur un logiciel de classe virtuelle sur internet pouvant être associé à l'utilisation d'une solution de e-learning (autoformation).
- Possibilité de suivre la formation en présentiel ou par téléphone.
- Adaptabilité des activités aux objectifs de chaque apprenant au plus près de son niveau et ses besoins.
- Sur la plateforme e-learning, les apprenants disposent d'un ensemble de ressources pédagogiques et d'exercices en ligne permettant la mise en application de l'ensemble des compétences visées (expression et compréhension écrite, compréhension orale). Les sujets et mises en situation en contexte professionnel et personnel sont extrêmement variées et s'enrichissent régulièrement.
- Sessions pratiques avec exercices préparatoires et de consolidation récupérés depuis l'espace apprenant avec corrigés intégrés.
- Phase de pré-learning : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques, de l'écoute d'audio ou de homework proposés dans le support de cours.
- Phase de mise en pratique : durant le cours, mise en application situationnelle favorisant l'interaction et l'expression orale, permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires pour s'exprimer avec aisance en contexte.
- Supports de cours remis en fin de formation au format pdf.

Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- Formation **personnalisée et adaptée aux profils et attentes de l'apprenant** animée par des formateurs professionnels, expérimentés et native speaker.

¹ Les offres liées à une plateforme e-learning seule ne sont pas éligibles aux financements publics



- **Avant la formation** : audit linguistique permettant d'évaluer le niveau, les compétences et les besoins spécifiques de l'apprenant. A partir de l'évaluation, des besoins et réponses de l'apprenant, le formateur fait la prescription d'un parcours individualisé.
- **Lors de chaque session** : simulations et jeux de rôles en contextes métiers, discussions sur diverses thématiques et reprise des exercices travaillés en amont et correction.
- **À l'issue de chaque session** : compte-rendu rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- **En fin de formation** : bilan / évaluation finale et recommandations.
- Certification (option payante selon les formules)²: Toeic, Lilate, ...
- **En fin de parcours** : délivrance d'une attestation de fin de formation et des résultats du passage de la certification (si réalisée).

Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par des formateurs tuteurs ayant une expérience d'au moins 3 ans dans la formation pour adulte et un formateur référent. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à ses apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le **service relation client** joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail relation.client@learnperfect.fr ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65. Les sessions individuelles sont réservées en autonomie par l'apprenant depuis sa plateforme ou si nécessaire auprès du service client.
- L'apprenant peut également contacter le **service qualité** pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : suiviquality@learnperfect.fr.
- Un **service support** est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 69 tout au long du parcours de formation.

Accessibilité aux personnes handicapées

- Pour une étude de faisabilité concernant votre formation, si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter par mail missionhandicap@learnperfect.fr.

Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.

² En cas de financement public, choisir une certification validée par France Compétences.