

Langues étrangères



LEARNPERFECT
Humainement digital

Anglais

Formation anglais parcours commercial international

Réf : ANGMETPARCME

Cette formation s'adresse aux professionnels amenés à développer, négocier et entretenir des relations commerciales à l'international. Elle permet d'acquérir les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer avec aisance tout au long du cycle commercial, depuis la première prise de contact jusqu'à la conclusion de la négociation et au suivi de la relation client.

Objectifs

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Communiquer avec assurance avec des prospects, clients et partenaires internationaux.
- Conduire un échange commercial en anglais dans différents contextes professionnels.
- Présenter efficacement son entreprise, ses produits, ses services ou ses solutions.
- Identifier les besoins d'un client et développer une argumentation commerciale convaincante.
- Négocier des conditions commerciales tout en préservant une relation professionnelle constructive.
- Animer et participer activement à des réunions commerciales internationales.
- Rédiger des e-mails professionnels adaptés aux différentes étapes de la relation commerciale.
- Développer une communication interculturelle adaptée aux environnements internationaux.

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 souhaitant :

- développer ses compétences en anglais pour évoluer dans un environnement commercial international.
- conduire efficacement des échanges avec des prospects, clients et partenaires étrangers.
- renforcer son aisance lors des appels téléphoniques, réunions et présentations commerciales.
- négocier avec confiance en anglais dans un contexte professionnel international.
- rédiger des e-mails commerciaux clairs, précis et adaptés aux usages internationaux.
- améliorer son impact à l'oral comme à l'écrit afin de développer et fidéliser une clientèle internationale.

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 : 20h à 30h
- Périodes de 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

Module 1 – Téléphone professionnel

- Se présenter avec aisance et représenter son entreprise lors d'échanges téléphoniques internationaux.
- Accueillir un interlocuteur, identifier son besoin et conduire un échange professionnel fluide.
- Poser des questions pertinentes, reformuler les demandes et vérifier la bonne compréhension des informations.
- Gérer des appels de prospection, de suivi commercial ou de service après-vente avec professionnalisme.
- Comprendre différents accents et identifier les informations essentielles lors de conversations téléphoniques.
- Utiliser un vocabulaire commercial adapté ainsi que les expressions propres aux échanges téléphoniques professionnels.

Module 2 – Présentations commerciales

- Présenter son entreprise, son activité, ses produits ou ses services avec impact.
- Structurer une présentation commerciale claire, convaincante et adaptée au public visé.
- Valoriser une offre en mettant en avant ses bénéfices, ses avantages concurrentiels et sa proposition de valeur.
- Décrire des résultats, commenter des données chiffrées et expliquer des graphiques avec précision.
- Répondre aux questions, développer une argumentation solide et gérer les objections avec assurance.
- Adapter son discours, son registre de langue et son vocabulaire selon le contexte et les interlocuteurs.

Module 3 – Négociation commerciale

- Identifier les attentes du client et conduire un échange orienté vers la recherche d'un accord.
- Développer une argumentation persuasive et défendre efficacement une proposition commerciale.
- Négocier les prix, les délais, les conditions contractuelles et les modalités de paiement avec diplomatie.
- Répondre aux objections, faire des concessions adaptées et rechercher des solutions mutuellement bénéfiques.
- Utiliser les expressions idiomatiques et le vocabulaire spécifique à la négociation internationale.
- Être en capacité de gérer les situations de désaccord.

Module 4 – E-mails professionnels

- Rédiger des e-mails professionnels clairs, précis et adaptés aux usages internationaux.
- Structurer efficacement des demandes, propositions commerciales, relances et confirmations.
- Employer un registre professionnel approprié et des formulations diplomatiques selon le contexte.
- Rédiger des synthèses, comptes rendus et suivis commerciaux de manière concise et structurée.
- Organiser ses idées à l'aide de connecteurs logiques afin de renforcer la clarté de ses écrits.
- Utiliser un vocabulaire commercial précis tout en respectant les codes de la communication professionnelle internationale.

Module 5 – Réunions clients

- Participer activement à des réunions commerciales et à des visioconférences internationales.
- Présenter un ordre du jour, introduire un sujet et animer les échanges avec efficacité.
- Exprimer son point de vue, argumenter, reformuler et répondre aux questions des participants.
- Identifier les besoins du client, proposer des solutions et construire un consensus.
- Conclure une réunion en résumant les décisions, les actions à mener et les prochaines étapes.
- Développer une communication fluide, professionnelle et adaptée aux différents contextes interculturels.

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 : suiviquelite@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.