

Langues étrangères



LEARNPERFECT
Humainement digital

Anglais

Formation anglais parcours relation client

Réf : ANGMETPARRCL

Cette formation s'adresse aux professionnels amenés à accueillir, conseiller, accompagner et fidéliser une clientèle internationale. Elle permet d'acquérir les compétences linguistiques et relationnelles nécessaires pour communiquer avec professionnalisme, répondre aux attentes des clients et offrir une expérience client de qualité dans un environnement international.

Objectifs

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

- Communiquer avec assurance avec des clients et partenaires internationaux.
- Accueillir et orienter les clients avec professionnalisme dès le premier contact.
- Identifier les besoins et les attentes des clients afin de proposer une réponse adaptée.
- Traiter les demandes, les réclamations et les situations sensibles avec diplomatie.
- Renforcer la satisfaction et la fidélisation des clients grâce à une communication efficace.
- Gérer les échanges par téléphone et par e-mail en respectant les standards de la relation client internationale.
- Développer une communication interculturelle favorisant la qualité de service et la relation de confiance.
- Améliorer son aisance à l'oral comme à l'écrit dans les principales situations de relation client.

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 :

- évoluer dans un environnement de relation client international
- accueillir, conseiller et accompagner des clients étrangers en anglais
- assurer un service client de qualité à distance ou en face à face
- gérer les échanges avec des clients internationaux par téléphone et par e-mail
- renforcer ses compétences en communication afin d'améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients

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 – Accueil client

- Accueillir un client avec professionnalisme en présentiel, par téléphone ou en visioconférence.
- Se présenter, présenter son entreprise et instaurer un climat de confiance dès le premier échange.
- Orienter le client et fournir les informations adaptées à sa demande.
- Employer un langage courtois, professionnel et adapté à différents profils de clientèle.
- Comprendre les demandes courantes et répondre avec clarté et précision.
Utiliser le vocabulaire et les expressions propres à l'accueil d'une clientèle internationale.

Module 2 – Identifier les besoins

- Mener un échange structuré afin de comprendre les attentes et les besoins du client.
- Poser des questions ouvertes et fermées pour recueillir des informations pertinentes.
- Reformuler les demandes afin de valider leur bonne compréhension.
- Identifier les priorités et les contraintes exprimées par le client.
- Présenter des solutions adaptées en utilisant un vocabulaire professionnel précis.
- Développer une écoute active favorisant une relation client de qualité.

Module 3 – Traiter les réclamations

- Accueillir une réclamation avec calme, professionnalisme et empathie.
- Comprendre les attentes du client et analyser la situation.
- Présenter des excuses lorsque cela est approprié et expliquer une situation avec diplomatie.
- Proposer des solutions adaptées tout en respectant les procédures de l'entreprise.
- Gérer les situations difficiles et désamorcer les tensions grâce à une communication positive.
Conclure un échange en rétablissant une relation de confiance avec le client.

Module 4 – Fidéliser les clients

- Développer une communication favorisant la satisfaction et la fidélisation des clients.
- Valoriser les services proposés et identifier de nouvelles opportunités d'accompagnement.
- Assurer un suivi personnalisé après une prestation ou une demande.
- Renforcer la relation de confiance grâce à une communication proactive et professionnelle.
- Adapter son discours aux attentes et au profil de chaque client.
- Utiliser un vocabulaire orienté qualité de service et expérience client.

Module 5 – Service client par téléphone et e-mail

- Gérer efficacement les demandes des clients par téléphone et par e-mail.
- Répondre aux demandes d'information de manière claire, précise et professionnelle.
- Rédiger des e-mails de confirmation, de suivi, d'information ou de réponse à une réclamation.
- Adapter son registre de communication selon le contexte et le canal utilisé.
- Organiser ses échanges de manière structurée afin de garantir une communication fluide.
- Utiliser les expressions et le vocabulaire spécifiques au service client dans un contexte international.

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.
- 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, ...

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

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

- **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 : suiviqualite@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.