

Anglais pour les commerces –avec ateliers de mises en situations – en individuel ou en groupe - Auxerre et Sens



DATE D'ACTUALISATION : JANVIER 2024

PUBLIC

Toutes personnes dans l'accueil d'une clientèle étrangère.

PREREQUIS

Niveau : élémentaire à pré-intermédiaire – A1/A2

OBJECTIFS

Acquérir les bases et développer les connaissances en vocabulaire + notions de grammaire utile
Pouvoir gérer l'accueil et l'accompagnement de 1^{er} niveau
Pouvoir aborder la prise de parole simple et l'intégrer au quotidien de la structure et de son activité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cours personnalisés en face à face en groupe avec des intervenantes expertes
Travail selon niveau et besoins – travail personnel obligatoire de l'apprenant pour assurer la progression
Mises en situations concrètes et ateliers par thèmes liés à l'activité
Axes principaux : acquisition des outils de communication simples, la compréhension audio et la prise de parole

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION

- Vérification des acquis tout au long de la formation (tests et mises en pratique)
- Bilan de fin de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES/PROGRAMME DU STAGE

Anglais – Thèmes généraux

Savoir saluer, accueillir, se présenter, présenter autrui
Le vocabulaire du quotidien – utiliser la répétition
Identifier le vocabulaire spécifique à son activité
Renseigner : questions/réponses
Conseiller et suggérer : lieux et structures
Parler de délais, dates et périodicités
Gérer les plaintes et réclamations
Gérer les problèmes et donner des solutions
Traiter et envoyer des mails simples
Gérer des appels simples

Le magasin et les produits

Présentations
Connaître le vocabulaire lié au magasin (spécialité)
Vendre ou louer

Parler des produits, du matériel
Les choix et variétés de produits, de matériel
Pouvoir donner des explications
Donner une brochure/un dépliant
Les prix
Rendre la monnaie et compter à voix haute
Utiliser des expressions de départ et de fidélisation

Renseigner les clients – questions pour hors magasins

Mettre en avant les lieux de sa ville
Conseiller un restaurant, une visite ou une activité
Les lieux, structures et sites
Itinéraires et localisations
Indiquer l'office de tourisme

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Pour réaliser votre dossier de formation, vous devez compléter le bulletin d'inscription du Pôle Formation de la CCI de l'Yonne à demander par mail emploi.formation@yonne.cci.fr ou à télécharger sur <https://www.cci89.fr/former-et-recruter/formations-professionnelles/>. Dès réception dans nos services, un devis et une convention de formation précisant vos dates de formation vous seront adressés par mail ou courrier dans un délai de 72 heures.

DURÉE : 30h au total - en 10 séances de 3h – le matin ou l'après-midi

DATES : à déterminer selon les participants

PRIX : nous consulter – adaptable en durée et selon la demande (groupe ou individuel)

Nos locaux sont accessibles aux personnes en situations de handicap.