

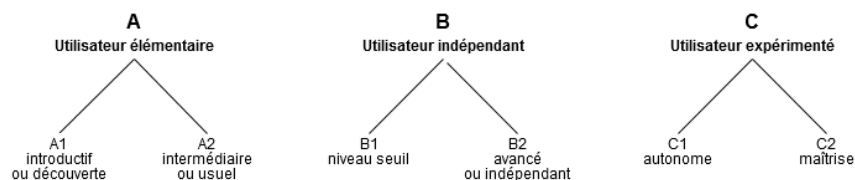
DEVELOPPER UN ANGLAIS PROFESSIONNEL

Durée	30 heures sur 3 mois <i>A affiner selon positionnement</i>	Tarif	INTER : 1800 € HT /pers. INTRA : à partir de 8000 € HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à développer son niveau professionnel en anglais	Pré-requis	Compréhension du français
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> présentiel <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, vous aurez fait évoluer vos compétences linguistiques essentielles à l'accueil et au service de la clientèle anglophone. Vous aurez une meilleure compréhension et expression de l'anglais professionnel, à l'oral comme à l'écrit.

Suivant le test de positionnement, un niveau visé sera défini suivant le référentiel CECRL :



- **A1** : Vous serez en capacité de comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets, de vous présenter ou présenter quelqu'un, de poser à une personne des questions la concernant et répondre au même type de questions, et de communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.
- **A2** : Vous serez en capacité de comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines de l'environnement quotidien, de communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels, et de décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.
- **B1** : Vous serez en capacité de comprendre les points essentiels d'une discussion quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières au travail, à l'école, aux loisirs, etc., d'être autonome dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt, et de raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
- **B2** : Vous serez en capacité de comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité, de communiquer avec spontanéité et aisance avec un locuteur natif, et de vous exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
- **C1** : Vous serez en capacité de comprendre des textes longs et exigeants et saisir des significations implicites, de vous exprimer spontanément et couramment sans trop avoir besoin de chercher ses mots, d'utiliser la langue de façon efficace et souple dans la vie sociale, professionnelle ou académique, et de vous exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils linguistiques d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
- **C2** : Vous serez en capacité de comprendre sans effort pratiquement tout ce qui est lu ou entendu, de restituer des faits et des arguments issus de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente, et de vous exprimer spontanément, très couramment, de façon précise et rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.
Ci-dessous une proposition qui sera modulée en fonction du test de positionnement et du niveau visé.

1- Se présenter professionnellement (4h – 2 séquences)

- Donner des détails sur sa vie professionnelle, son parcours
- Décrire son poste actuel : profil, missions, projets
- Présenter l'entreprise pour laquelle on travaille (concept, nombre de salariés, organisation)

2- Accueillir et prendre en charge un client anglophone (8h – 4 séquences)

- Utiliser les formules adéquates pour accueillir un client
- Répondre efficacement aux requêtes du client
- Gérer une plainte et satisfaire le client

3- Communiquer avec un client au téléphone (6h – 3 séquences)

- Maîtriser les formules au téléphone
- Comprendre une requête
- Prendre un message, transférer l'appel

4- Rédiger des emails professionnels (6h – 3 séquences)

- Utiliser les formules adéquates liées à la correspondance professionnelle
- Répondre à une demande
- Gérer une plainte et y répondre efficacement

5- Assister et participer à une réunion en anglais (6h – 3 séquences)

- Connaitre le vocabulaire spécifique des réunions
- Préparer un mémo, l'ordre du jour
- Assister à une réunion et donner son opinion (formules adaptées)

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (2h) Se présenter** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux concernant une présentation professionnelle claire et fluide face à une clientèle anglophone. Le formateur encourage le stagiaire à s'exprimer sur son parcours professionnel (postes occupés, profils métiers, missions). Grâce à un jeu de questions/réponses précises, le stagiaire s'approprie les formules / expressions appropriées pour décrire l'entreprise pour laquelle il travaille (organisation, concept, effectif, organisation et activité, projets). Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Présentations** [e-learning] : Dans cette séquence sur plateforme, le stagiaire revient sur les thèmes spécifiques abordés pendant les temps synchrones, se présenter tant à l'écrit qu'à l'oral. Il revoit et approfondit ainsi à travers de multiples exercices, la grammaire et le vocabulaire en contexte. Les éléments de correction permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et au formateur de vérifier la progression des connaissances et compétences.
- **Séquence 3 (2h) Accueillir face à face** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de mises en situation, permettant aux stagiaires individuellement ou en sous-groupes d'identifier les comportements et formulations adaptés pour accueillir un client de son arrivée à son départ. L'accent est notamment porté sur la première impression, la réponse à des requêtes précises, et la clôture d'un échange. Des outils pratiques sont transmis (expressions à utiliser ou à éviter...). Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.
- **Séquence 4 (2h) Rassurer face la reprise** [présentiel ou distanciel] : Le formateur propose un focus dédié aux comportements et formules à adopter pour rassurer un client, gage de satisfaction et de fidélisation. A travers une série de jeux de rôles, les stagiaires sont amenés à rencontrer une pluralité de profils clients. Le formateur évalue les productions des stagiaires.

- **Séquence 5 (2h) Gérer une plainte** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, les stagiaires sont amenés à décrire les situations de plainte déjà rencontrées, quelle que soit la langue de la situation, afin que celles-ci puissent être rejouées individuellement avec le formateur ou collectivement. Le formateur répond aux questions et alimente les réflexions sur les alternatives possibles à chaque proposition des stagiaires. Le formateur évalue les productions des stagiaires.
- **Séquence 6 (2h) Converser face à face** [e-learning] : Dans cette séquence sur plateforme, le stagiaire revient sur les thèmes spécifiques abordés pendant les temps synchrones, accueillir un client en face à face. Il revoit et approfondit ainsi à travers de multiples exercices, la grammaire et le vocabulaire en contexte. Les éléments de correction permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et au formateur de vérifier la progression des connaissances et compétences.
- **Séquence 7 (2h) Accueillir au téléphone** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. A travers une série d'exercices, les stagiaires sont amenés individuellement ou collectivement à identifier les différences entre un accueil en face-à-face et un accueil téléphonique. Le formateur synthétise et expose la prééminence du ton, lorsque l'image n'est pas là. Il présente les formules adaptées pour bien communiquer au téléphone avec un client anglophone (accueil, expressions à utiliser pour s'assurer de comprendre le message de son interlocuteur). L'accent est porté sur la résolution d'une requête client grâce à des mises en situation en contexte. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 8 (2h) Gérer une plainte au téléphone** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur s'appuie sur les exercices précédents, permettant au stagiaire d'adapter les éléments de gestion des plaintes en face-à-face avec les spécificités de l'accueil au téléphone. Le formateur synthétise et expose les différents process / attitudes à adopter pour les gérer efficacement afin de satisfaire le client / son interlocuteur, et de le fidéliser. Le formateur évalue les productions des stagiaires.
- **Séquence 9 (2h) Converser téléphone** [e-learning] : Dans cette séquence sur plateforme, le stagiaire revient sur les thèmes spécifiques abordés pendant les temps synchrones, accueillir un client au téléphone. Il revoit et approfondit ainsi à travers de multiples exercices, la grammaire et le vocabulaire en contexte. Les éléments de correction permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et au formateur de vérifier la progression des connaissances et compétences.
- **Séquence 10 (2h) Aborder la correspondance professionnelle** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. En prenant appui sur leurs connaissances et des exercices, les stagiaires sont invités à définir les principales expressions à utiliser pour rédiger un email professionnel. Le formateur synthétise et fournit des outils pratiques (formules adéquates selon le sujet de l'email, modèle type...). Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 11 (2h) Rédiger des emails en anglais** [présentiel ou distanciel] : A partir d'une série de cas pratique présentant une pluralité de contextes (demandes d'informations requêtes précises, plaintes, différents types d'établissements), les stagiaires rédigent leurs emails de réponses. Le formateur débrief sur chaque réponse (points positifs, axes d'amélioration) et propose une synthèse des points clés pour toute rédaction de mails en anglais. Le formateur évalue les productions des stagiaires.
- **Séquence 12 (2h) Rédiger** [e-learning] : Dans cette séquence sur plateforme, le stagiaire revient sur les thèmes spécifiques abordés pendant les temps synchrones, principalement la rédaction d'emails professionnels. Il revoit et approfondit ainsi à travers de multiples exercices, la grammaire et le vocabulaire en contexte. Les éléments de correction permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et au formateur de vérifier la progression des connaissances et compétences.
- **Séquence 13 (2h) Participer à une réunion en anglais** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur propose une série de jeux de rôles aux stagiaires permettant de s'approprier le vocabulaire spécifique de la réunion. L'accent est porté sur la possibilité pour les stagiaires d'eux-mêmes rédiger un mémo en vue d'une réunion, et de préparer un ordre du jour. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 14 (2h) Assister à une réunion** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur expose les enjeux et objectifs d'une réunion. Des mises en situations sont organisées afin qu'individuellement ou collectivement, les stagiaires puissent s'approprier ces éléments clés d'une réunion. L'accent est porté sur la possibilité pour les stagiaires d'eux-mêmes réaliser la prise de notes pendant la réunion (rédaction d'un compte-rendu à l'issue de la réunion). Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnement direct.
- **Séquence 15 (2h) Réunion** [e-learning] : Dans cette séquence sur plateforme, le stagiaire revient sur les thèmes spécifiques abordés pendant les temps synchrones, tant à l'écrit qu'à l'oral. Il revoit et approfondit ainsi à travers de multiples exercices, la grammaire et le vocabulaire en contexte. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

En mixte, nous préconisons un temps synchrone de 40%, afin d'ancrer les apprentissages dans la pratique et de renforcer les échanges directs avec le formateur et entre pairs. Les temps asynchrones sont réalisés en autonomie sur plateforme e-learning sous tutorat.

METHODES MOBILISEES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une caméra fonctionnels pour participer aux séances en ligne, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- **Positionnement** : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- **Finale** : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

mise à jour : 08/03/2026

