

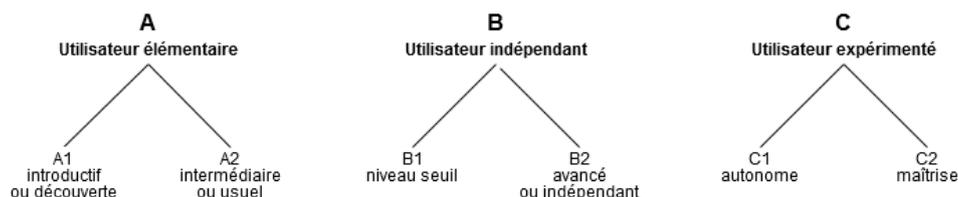
DEVELOPPER UN ANGLAIS PROFESSIONNEL – SECTEUR HCR

Durée	30 heures <i>A affiner selon positionnement</i>	Tarif	INTER : 1250 € HT /pers (pour 30h) INTRA : nous contacter
Public visé	Toute personne amenée à développer son niveau professionnel en anglais	Pré-requis	Compréhension du français
Modalités	Présentiel <input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise	Distanciel <input type="checkbox"/> en ligne <input type="checkbox"/> mixte	Session Sur demande

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 à 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.

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
- Rassurer un client inquiet concernant la situation de reprise post-COVID
- Gérer une plainte et satisfaire le client

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

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

Evaluation continue à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

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

- Connaître 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 classe virtuelle] : 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 classe virtuelle] : 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 questionnement direct.
- **Séquence 4 (2h) Rassurer face la reprise** [présentiel ou classe virtuelle] : Dans le contexte spécifique de reprise post-COVID, 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 classe virtuelle] : 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 classe virtuelle] : 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 classe virtuelle] : 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 classe virtuelle] : 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 classe virtuelle] : 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 classe virtuelle]** : 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 classe virtuelle]** : 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 temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Équipement nécessaire à distance : Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.** Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.

- Positionnement : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- Finale : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant d'établir un niveau suivant le référentiel CECRL et définir le cas échéant un accompagnement individualisé. Possibilité de la certification LEVELTEL.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

mise à jour : 04/05/2022

