



Service aux entreprises

Interagir avec un interlocuteur en anglais dans un contexte d'affaires

Description	L'expérience client est au cœur de votre travail. Maintenez le cap sur un service de qualité en anglais!
Objectifs	<ol style="list-style-type: none">1. Établir le contact avec un client.2. Répondre à ses demandes.3. Prendre en considération ses objections.4. Négocier avec des fournisseurs ou des partenaires d'affaires.
Approche pédagogique	Traditionnelle et collaborative, incluant partage d'informations, d'expériences vécues et des mises en situation en lien direct avec l'entreprise ou ses activités.
Éléments de contenu	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser un niveau de langue et une terminologie appropriée aux affaires :<ul style="list-style-type: none">• Formulation des questions• Formules de politesse• Niveau de langue• Précision dans la prononciation• Précision dans le temps des verbes• Terminologie du commerce• Être à l'écoute :<ul style="list-style-type: none">• Paraphraser pour vérifier la compréhension• Demander une clarification• Repérer les mots clés• Repérer le vocabulaire relié au contexte• Lors de la réponse :<ul style="list-style-type: none">• Formuler des questions et des réponses appropriées• Précision dans la prononciation• Précision grammaticale

	<ul style="list-style-type: none"> • Situations courantes : <ul style="list-style-type: none"> • Explications claires en vue de démontrer son point de vue • Formulation d'arguments visant le compromis • Habiletés d'écoute active • Niveau de langue • Précision grammaticale • Proposition de solutions • Utilisation de vocabulaire « diplomatique » • Utilisation de vocabulaire de résolution de conflits adapté au contexte • Argumentation efficace • Terminologie de négociations • Terminologie de commercialisation • Formulation de questions • Formules de politesse • Précision grammaticale • Stratégies pour conclure une entente • Stratégies pour rassurer l'interlocuteur
Résultats attendus	<ol style="list-style-type: none"> 1. En abordant un client : Adéquation du niveau de langue et de vocabulaire au contexte ; utilisation de formules et de contenu appropriés au contexte ; bonne précision grammaticale ; clarté d'expression, y compris prononciation. 2. En répondant à un client : Compréhension claire du sens général et des détails des propos du client dans le but de lui répondre ; réponses claires et appropriées au contexte ; bonne précision grammaticale en formulation de questions ; clarté de prononciation. 3. En répondant à un client qui soulève un problème : compréhension claire du sens général et des détails des objections du client ; clarification des propos du client ; réponses claires visant à une résolution satisfaisante du conflit ; bonne précision grammaticale ; niveau de langue et vocabulaires adaptés au contexte, clarté dans la prononciation. 4. En négociant avec un fournisseur : compréhension claire et nuancée des propos de son interlocuteur ; expression claire, nuancée et persuasive lors de la négociation ; bonne précision grammaticale en formulation de questions, niveau de langue et vocabulaire adaptés au contexte ; clarté de prononciation.
Durée	18 heures (Formule sur mesure disponible. Nous consulter)
Formateur	George Saad

Pour en connaître davantage, communiquez avec Monsieur Frédéric Viossat au 514-364-3320 au poste 6234 ou par courriel à frederic.viossat@clarendeau.gc.ca