



ORGANISME  
**LANGAGE FORUM**  
22/24 allée de l'Arche  
La Défense 6  
92400 Courbevoie  
01 47 73 77 23  
mary.odonoghue@langageforum.com  
www.langageforum.com

Code FAFIEC : **27103**  
Durée : **35 heures**  
Prix Inter : **840€**  
Prix Intra : **3.150€**  
Certification : **BULATS**

***RYTHME DE LA FORMATION AU CHOIX***

- 20 heures par semaine sur 9 jours
- 1 session de 2 heures par semaine
- 2 sessions d'1heure et demie par semaine

***PUBLIC VISÉ***

- Tout salarié ayant besoin de faire évoluer son niveau de compétences en langue anglaise dans le cadre de la pratique de son activité professionnelle

***OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES***

- Maîtriser les expressions types de la relation client, de l'accroche jusqu'à la fidélisation, en passant par l'identification des besoins et la proposition de service
- Comprendre et rédiger les documents professionnels types
- Acquérir plus d'aisance et de fluidité dans l'expression orale et la prononciation lors des échanges professionnels avec les clients
- S'adapter à des interlocuteurs de cultures différentes

***MÉTHODES PÉDAGOGIQUES***

- Formation en présentiel
- Formateurs de langue maternelle
- Approche communicative et participative
- Mise en place d'une dynamique de groupe proche de celui de l'entreprise pour une utilisation en milieu professionnel
- Conversations guidées - Mise en situation professionnelle - Jeux de rôles
- Travail personnel
- Constitution d'un glossaire par métier et par secteur

***DÉLAIS DE RÉALISATION***

- 2 semaines à 12 mois

***PRÉ-REQUIS***

- Niveau Intermédiaire Supérieur minimum (équivalent TOEIC 600)

***EVALUATIONS***

- Initiale: Audit linguistique individuel LANGAGE FORUM (évaluation orale et écrite sur les 4 compétences de la langue : expression / compréhension orales et écrites)
- Au début de chaque séquence : mini-test pour réviser les acquis du dernier cours
- À la fin de chaque séquence : mise en pratique de l'acquis
- Finale : Test de fin de stage qui reprend pour l'essentiel ce qui a été vu en cours de formation.
- Bilan et feedback du formateur.
- Remise d'un rapport fin de stage et d'une attestation de présence

***MODALITÉS PÉDAGOGIQUES***

- Formation disponible en 3 modalités :  
35h en présentiel,  
35h en classe virtuelle par visioconférence,  
35h en blended learning  
(8h présentiel, 12h visioconférence et 15h e-learning)

***MOYENS PÉDAGOGIQUES***

- Livre de cours spécialisé en anglais professionnel
- Supports audio et vidéo sur ordinateur et en ligne
- Documents authentiques physiques et numériques : articles de presse, brochures, ...
- Chaque formateur détient son portable avec tous les supports pédagogiques à sa disposition

## CONTENUS PÉDAGOGIQUES

### Séquence 1

#### SE PRÉSENTER ET PRÉSENTER SA SOCIÉTÉ

##### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- se présenter, parler de son rôle dans la société
- présenter sa société et les chiffres clés
- expliquer et mettre en valeur les points

##### STRUCTURES ET LEXIQUE

- temps – présent, passé et futur
- prépositions liées aux dates et chiffres
- vocabulaire professionnel des métiers de la branche

Evaluation de vocabulaire et de grammaire acquis pendant la séquence à travers une mise en situation

### Séquence 2

#### RENCONTRER LE CLIENT

##### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- faire une présentation des services proposés
- exposer les avantages concurrentiels
- convaincre le client
- aborder la question des chiffres
- gérer les propositions et les interactions dans une négociation
- faire des contre-propositions
- résumer les points clés de la négociation, conclure

##### STRUCTURES ET LEXIQUE

- expressions formelles et informelles
- prépositions liées aux lieux
- rhétorique et argumentation

Evaluation de vocabulaire et de grammaire acquis pendant la séquence à travers une mise en situation

### Séquence 3

#### PRÉSENTER SES SERVICES ET NÉGOCIER UNE PROPOSITION

##### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- faire une présentation des services proposés
- exposer les avantages concurrentiels
- convaincre le client
- aborder la question des chiffres
- gérer les propositions et les interactions dans une négociation
- faire des contre-propositions
- résumer les points clés de la négociation, conclure
- améliorer la compréhension des interlocuteurs natifs et non-natifs

##### STRUCTURES ET LEXIQUE

- le comparatif et le superlatif
- verbes à particule
- les expressions idiomatiques d'une négociation
- les adjectifs et les adverbes liés aux produits et aux services
- le conditionnel

Evaluation de vocabulaire et de grammaire acquis pendant la séquence à travers une mise en situation

### Séquence 4

#### SUIVRE SES CLIENTS

##### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- assurer un suivi personnalisé
- réagir en cas de désaccord en tenant compte des différences culturelles
- gérer les plaintes et les réclamations
- proposer des solutions en manifestant sa compréhension
- améliorer la compréhension des interlocuteurs natifs et non-natifs

##### STRUCTURES ET LEXIQUE

- formulation des questions
- les verbes modaux au plus que parfait
- le vocabulaire de service client

## **Séquence 5**

### **DÉVELOPPER ET ANIMER SON RÉSEAU**

#### *OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE*

- tenir une conversation dans un contexte professionnel et social (conférences, déjeuners, ...)
- présenter les nouveaux services lors d'un salon
- rédiger son profil en anglais sur les réseaux sociaux
- s'exprimer en tenant compte des différences culturelles
- améliorer la compréhension des interlocuteurs natifs et non-natifs

Evaluation de vocabulaire et de grammaire acquis pendant la séquence à travers une mise en situation

#### *STRUCTURES ET LEXIQUE*

- expressions idiomatiques des conversations conviviales
- la communication formelle et informelle
- travail sur la prononciation

## **Séquence 6**

### **BILAN, FEEDBACK ET CONSEIL**

- Préparation au BULATS
- Examen blanc-corrrection et feedback
- Evaluation fin de stage
- Conseils et pistes pour maintenir son niveau