LA RELATION AU CLIENT

Objectifs :

- *Permettre aux apprenants, à l'issue de la formation, de maîtriser les connaissances linguistiques indispensables à l'optimisation de la pratique de leur activité professionnelle compte tenu des particularités de leur propre établissement.*

Public :

- *Personnel de l'établissement en contact avec la clientèle étrangère.*

Pré requis :

- *Anglais de base*

Lieu de stage : *H&C CONSEIL*

Formateur :

- *Professionnel anglophone confirmé dans l'exercice de ses fonctions.*

Durée de la formation : 16 heures

Méthodologie et moyens pédagogiques :

- *Cours interactifs, mises en situation au moyen d' outils audiovisuels.*

Suivi et évaluation :

- *Tests d'évaluation.*

Attestation de fin de formation

MODULE I – LES OUTILS LINGUISTIQUES

- Rappel des notions grammaticales et lexicales de base.
- Immersion, exemples de séquences de travail en langue.
- Exercices.

MODULE II - APPLICATION: SERVICE

- La vente des services et des prestations: Modélisation de la séquence commerciale et mots-clés pour réussir.
- Bâtir un argumentaire personnalisé adapté à l'établissement en incluant les ventes additionnelles.
- La promotion de l'établissement.

MODULE III – APPLICATION: RENSEIGNER LE CLIENT

- Mise en valeur du contexte.
- Les sorties culturelles.