

Offre de formation Kintail



Anglais de l'accueil et de la vente boutique

Vous gérez une boutique, un magasin, un commerce dans une région très touristique et vous désirez accroître votre chiffre d'affaires en attirant et fidélisant une clientèle étrangère ?

Kintail vous propose de développer vos compétences linguistiques pour mieux répondre aux questions et attentes des touristes étrangers et organiser votre point de vente en tenant compte de cette clientèle internationale.

Conditions

- Durée : 3 jours (21heures)
- Type : groupe 3 à 6 personnes (inter entreprise)

Lieux de formation : Grand Ouest

Objectifs de la formation :

- Permettre aux professionnels d'augmenter leur CA en conseillant les clients de langue anglaise.
- Communiquer dans les différents aspects de la vie courante, avec un vocabulaire étendu et précis.
- Accueillir, présenter et décrire un produit.
- Comprendre et répondre à des questions usuelles. Exprimer des suggestions...
- Améliorer la compréhension auditive et l'expression orale pour s'adapter à sa clientèle.
- Développer l'adaptabilité, l'accueil des touristes étrangers.

Participants

- Professionnels de la vente en magasin et boutique, notamment sur les lieux touristiques.
- Professionnels de l'hôtellerie et du tourisme.
- Travailleurs saisonniers dans des fonctions d'accueil du public.

Pré-requis

Anglais niveau collège : A2 grille européenne / 250 points TOEIC

Programme

Compétences :

- Etre capable d'utiliser le vocabulaire usuel relatif à l'activité professionnelle.
- Etre capable de comprendre et d'utiliser les documents professionnels: horaires, tarifs, etc...
- Etre capable d'utiliser un niveau de langage approprié à chaque situation, qu'elle soit normale, de conflits ou d'urgence.
- Etre capable d'accueillir son client et lui offrir son aide, le conseiller, le convaincre, le remercier.
- Etre capable d'accueillir et informer la clientèle, vendre des billets, des prestations, des services.
- Etre capable de gérer les inattendus concernant les voyages.

Contenu :

- Structures grammaticales.

Offre de formation Kintail



- Formules destinées à communiquer avec les clients.
- Vocabulaire adapté au contexte professionnel :
 - L'accueil
 - Les produits et articles du point de vente, l'argumentation, les moyens de paiement
 - L'environnement du magasin, de la boutique
- Construction d'un lexique personnalisé.

Moyens :

- Exercices de compréhension et d'expression en anglais.
- Mises en situations professionnelles et jeux de rôles en anglais.
- Echanges entre participants sur expériences professionnelles et documents authentiques.

Offre de formation Kintail



Info +

Kintail s'est fixé comme objectif principal de répondre au mieux aux besoins des personnes. Pour cela, toute formation commence par une évaluation du niveau réel, ainsi qu'une analyse des besoins, pour proposer le parcours le mieux adapté aux attentes de chacun. Par ailleurs les cours prennent appui sur la fonction du stagiaire, son secteur d'activité, ses outils de communication habituels, son vocabulaire métier afin de répondre au plus vite et au plus près aux préoccupations professionnelles des stagiaires.

Nos formateurs sont à la fois qualifiés pour intervenir en formation langue pour les adultes et connaissent parfaitement le monde professionnel de leurs stagiaires, ce qui leur permet de les accompagner au quotidien dans leurs communications en langues étrangères.

Kintail est certifiée OPQF (Office pour La Qualification des Organismes de Formation) garantissant la qualité pérenne de ses interventions auprès de ses partenaires.

Toutes les formations Kintail peuvent être prises dans le cadre du plan de formation, DIF, période de professionnalisation.

Kintail propose des services linguistiques ([formation](#), [traduction](#), [interprétation](#)) dans toutes les langues de communication actuelle: anglais, français, espagnol, allemand, italien, portugais, brésilien, russe, chinois, japonais, grec, arabe, polonais, islandais, etc.

Modalités

Kintail propose des formules adaptées à vos besoins :

- * Cours individuel en face à face
- * Cours par téléphone et/ou Skype
- * Parcours en Blended-learning (E-Learning + cours individuels)
- * Préparation aux tests TOEIC (anglais) & BULats (anglais, FLE, espagnol, allemand)
- * Programmes d'immersion en Angleterre, aux USA, en Irlande, en Espagne, en Allemagne.
- * Séminaires interculturels (travailler avec des chinois, manager une équipe franco-américaine)

En complément de cette formation, les participants pourront avoir accès à une base de E-Learning pour des heures d'auto-formation.