

SAVOIR ACCUEILLIR SA CLIENTELE ETRANGERE EN MAGASIN



PARTICIPANT(S) :

Toute personne en relation avec la clientèle.

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Rythme : Séquences de 3.5h

Lieux : Campus du lac

INTERVENANT(S) :

Formatrice experte en langue Anglaise.

PRE-REQUIS :

Niveau A1 en anglais

MODALITES :

Cours de groupe

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 40

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Action d'acquisition de compétences.

Être capable de :

- D'accueillir sa clientèle étrangère en sachant entretenir une conversation simple
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté.
- Gagner en fluidité et en vocabulaire dans ses échanges.
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise.
- Être capable d'accompagner et de conseiller son client.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de mises en pratique.

Mises en situations concrètes favorisant l'acquisition d'automatismes à l'oral.

Approche favorisant la prise de confiance et l'autonomie linguistique.

CONTENU DU PROGRAMME

INTRODUCTION SUR LES TOURISTES ÉTRANGERS

- Prendre en compte l'interculturalité dans son approche du client.
- Déterminer les différentes méthodes d'approche.

AMÉLIORATION DE SA COMMUNICATION ORALE

Accueillir un client étranger

- Maîtriser les formules de politesse relatives à l'accueil d'un client.
- Se présenter et présenter son activité.
- Donner des renseignements simples.
- Orienter le client.

Identifier les besoins du client

- Comprendre les besoins d'un client.
- Présenter un produit ou un service en fonction de sa demande.
- Décrire les caractéristiques du produit ou service.
- Conseiller sur l'utilisation du produit ou service.
- Echanger autour des moyens de paiement/garanties, etc.

Vendre

- Présenter des gammes de produits, les avantages.
- Comparer.
- Savoir argumenter de façon simple.