



ANGLAIS de SPECIALITE COMMERCE de Détail

PUBLIC CONCERNE :

- ✿ Commerçants, personnels d'agences et prestataires de services amenés à accueillir des étrangers dans un contexte commercial.

PRE-REQUIS :

- ✿ Aucun pré-requis de niveau, cependant il est préférable que pour les formations en groupe(s), les participants soient de niveaux compatibles, ce que déterminera un test préalable gratuit.

DUREE :

- ✿ de 15 à 50 heures selon le niveau de départ et les aptitudes recherchées.
- ✿ Séances hebdomadaires de 1h30 à 4 heures selon la disponibilité des participants (éventuellement sur le lieu de travail).

CONTENU (adaptable selon l'activité) :

- ✿ **Accueillir et** les clients.
- ✿ **Assister** les clients.
- ✿ Comprendre **les demandes et besoins**.
- ✿ Emettre un **avis et** formuler des **conseils**.
- ✿ Présenter et proposer des **produits**, suggérer des **services**, ...
- ✿ Décrire un produit, parler de sa spécificité, de la qualité.
- ✿ Les **demandes spéciales** : achat à l'export, facture, emballage cadeau, ...
- ✿ Utiliser avec maîtrise les nombres (**quantités, tailles, ...**).
- ✿ les transactions monétaires (prix, règlements, modalités, devises et change, taxes).
- ✿ Les moyens de paiement : acceptation, conditions, problèmes (rejet, terminal, ...)
- ✿ L'**expression du temps** (jours, dates, horaires, délais, ...)
- ✿ **Les problèmes** : réclamation, retours produits, échanges, remboursements, avoirs, ...
- ✿ Prendre, **confirmer, modifier, annuler** des précommandes ou **réservations** (selon l'activité).



Les participants sont invités à **exprimer leurs besoins propres** en fonction du type d'établissement et d'activité, en tenant compte des spécificités inhérentes à un type de clientèle, ainsi qu'aux différents produits et services proposés.



06.02.06.85.06



info@businesslingua.com

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...