

ANGLAIS pour la GRANDE DISTRIBUTION



PUBLIC CONCERNE :

- Les personnels d'encadrement, chefs de rayon, personnels d'accueil et de caisse des grandes surfaces et enseignes spécialisées.

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 20 à 50 heures selon le niveau de départ et les aptitudes recherchées
- Séances hebdomadaires de 1h30 à 4 heures si extensif.

CONTENU (adaptable selon l'activité) :

- Accueillir et assister les clients.
- Recevoir, **négoier avec les fournisseurs***.
- Comprendre **les demandes** et s'enquérir des **besoins**
- Emettre un **avis** et formuler des **conseils**.
- Donner des **informations et renseignements**, guider et orienter, indiquer un emplacement ...
- Les **essais, tests et dégustations**.
- Utiliser avec maîtrise les nombres, en particulier les transactions monétaires (**quantités, prix, paiements**)
- Echanger des données et coordonnées (combinaisons alphanumériques)*
- Les « **consignes** » en caisse : (ne pas) mettre sur le tapis-roulant, insérer la carte de paiement, les bons de réduction, programmes et cartes de fidélité, ...
- Les **requêtes en caisse** (centrale) ou **accueil** : facture, retour produit, SAV, achats à l'export, TVA, emballage cadeau, disponibilité et commandes, erreurs de prix, d'affichage ou d'impression catalogue, remboursements ou avoirs, bons d'achats, ...
- Faire patienter, gérer le **mécontentement et les conflits**.
- Le **temps** (dates, horaires, délais) et les **lieux** (rayons, services, «*facilités*», ...)
- Présenter et proposer des **produits**, suggérer des **services** annexes (assurance, prêt ou location de véhicule, ...)



* : Si pertinent sur le poste

Les participants sont invités à **exprimer leurs besoins propres** en fonction de leur poste, en tenant compte des spécificités inhérentes aux différents produits et services requis et proposés.



06.02.06.85.06



info@businesslingua.com

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...