



# PARLEZ LA LANGUE DE VOS AMBITIONS

## PROGRAMME COMMERCIAUX

Développez vos techniques de vente, négociation et relation client

# PUBLIC CONCERNÉ

Commerciaux, responsables de clientèle, business developers et agents export souhaitant renforcer leurs compétences linguistiques

## PRÉ REQUIS

Aucun pour les financements privés ou entreprise. Pour un financement via le CPF : Un niveau A2 minimum est requis.

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Cette formation vise à renforcer la communication professionnelle  
À l'issue du parcours, le participant sera capable de :

- ✓ Utiliser un vocabulaire de vente et de négociation adapté à un environnement international.
- ✓ Mener des négociations efficaces et structurées dans la langue cible.
- ✓ Présenter des produits et services de manière convaincante et impactante.
- ✓ Gérer la relation client tout au long du cycle de vente.
- ✓ Adapter son argumentaire commercial aux différences culturelles.
- ✓ Améliorer son aisance lors de salons, foires ou rendez-vous internationaux

Les objectifs opérationnels seront identifiés suite à l'analyse des besoins et du niveau



# THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est adapté à la langue choisie (anglais, espagnol, allemand, italien, etc...) et au niveau du participant

- ✔ **Communication commerciale**
  - Expressions clés de la vente, de la prospection et de la négociation.
  - Présentation claire de l'entreprise, des produits et des services.
  - Techniques de reformulation et de validation des besoins clients.
- ✔ **Techniques de négociation**
  - Gestion des objections et réponses adaptées.
  - Négociation interculturelle : adaptation des stratégies selon le pays.
  - Clôture de vente et confirmation d'accord.
- ✔ **Relation client et fidélisation**
  - Suivi client : relances, confirmations, enquêtes de satisfaction.
  - Gestion des situations délicates ou des réclamations.
  - Développement d'un discours positif et orienté solution.
- ✔ **Communication écrite et orale**
  - Rédaction d'e-mails et de propositions commerciales.
  - Préparation de présentations commerciales et pitches produits.
  - Utilisation du vocabulaire professionnel dans les supports marketing.
- ✔ **Mises en situation et ateliers**
  - Jeux de rôle : rendez-vous client, prospection téléphonique, salon professionnel.
  - Simulation d'entretien de vente et de négociation multilingue.
  - Atelier : création de supports commerciaux en langue étrangère (brochures, fiches produit, pitches).

# PERSONNALISATION DU PARCOURS

Un programme détaillé et personnalisé est établi après l'analyse du niveau et des besoins de chaque participant. Cette personnalisation permet d'adapter le vocabulaire, les activités et le rythme aux objectifs spécifiques de l'entreprise et de ses collaborateurs.

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

Notre force : une équipe de formateurs passionnés par la transmission, ancrés dans la réalité du terrain et capables de créer une atmosphère d'apprentissage dynamique, bienveillante et efficace.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- ✓ Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- ✓ Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

# DURÉE ET FORMAT

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable : intensif, semi-intensif ou extensif.
- Exemple de parcours type – 20 heures : 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCES

- Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)
- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

**TARIFS :** Sur devis

# DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

## SUIVI DE L'EXÉCUTION

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)

## ÉVALUATIONS TOUT AU LONG DU PARCOURS

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 4<sup>e</sup> cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

## FIN DE FORMATION

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan proposé avec le référent formation
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix ( Lilate, Toeic, Cloe...)

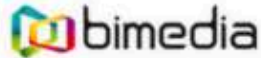
# ACCESSIBILITÉ

- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

# ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
  - Tél. : 09.77.54.13.88
  - Email : [admin.ew@centre-formation-langues.fr](mailto:admin.ew@centre-formation-langues.fr)
  - Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30

# ILS NOUS FONT CONFIANCE



*Parce que chaque projet  
est unique*

## Contactez-nous



Siège social  
73 Rue des Plesses  
85180 Les Sables d'Olonne



02.51.95.21.05



[contact@centre-formation-langues.fr](mailto:contact@centre-formation-langues.fr)



[www.centre-formation-langues.fr](http://www.centre-formation-langues.fr)



V2 (Dernière version : 08/04/26  
conforme aux exigences  
réglementaires en vigueur)