



DÉVELOPPEZ VOS TECHNIQUES DE VENTE. DE NÉGOCIATION ET VOTRE RELATION CLIENT MULTILINGUE

Public concerné :

Commerciaux, responsables de clientèle, business developers, agents export, responsables grands comptes, technicocommerciaux et toute personne amenée à vendre, négocier ou représenter une entreprise à l'international.

Prérequis :

Aucun niveau minimum requis.

Un test de positionnement et/ou un entretien oral permet d'évaluer les connaissances initiales et d'adapter le parcours à chaque participant.

Objectifs généraux:

À l'issue de la formation, 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.

THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est personnalisé selon la langue choisie (anglais, espagnol, italien, allemand, etc.) et le contexte commercial de l'entreprise.

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

- Construction d'un argumentaire efficace.
- 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 pitchs 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, pitchs).

PERSONNALISATION DU PARCOURS

Chaque programme est personnalisé à partir du test de positionnement et du questionnaire d'analyse des besoins. Le formateur élabore un plan de formation adapté au profil, au rythme et aux objectifs de l'apprenant.

ORGANISATION DE LA FORMATION

• 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.

• 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.

Tarif: Sur devis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- Plateforme e-learning avec contenus scénarisés et autocorrigés
- Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Suivi de l'exécution

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)
- Emargement par demi-journée

Évaluations tout au long du parcours

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 3e 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 avec la responsable pédagogique
- Rapport de progression individualisé
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix (Toeic, Lilate, Cloe, Bright...)

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

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)

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.: 02 51 95 21 05
- Email: admin.ew@centre-formation-langues.fr
- Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 12h00 / 13h30 17h30

V2 (Dernière version : 16/10/25 conforme aux exigences réglementaires en vigueur)