AMBITION ACADEMY

PROGRAMME DE FORMATION

INITIATION ANGLAIS PRO

COMMUNIQUEZ AVEC ASSURANCE
AVEC VOS CLIENTS ET PARTENAIRES

14 heures | 2 jours | Présentiel, distanciel ou hybride

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPÉTENCES

WWW.AMBITIONACADEMY.FR
administration@ambitionacademy.fr

01 Objectifs pédagogiques

01 **Acquérir les bases de l'anglais professionnel :** Maîtriser le vocabulaire et les structures essentielles pour se présenter, présenter son entreprise et son activité.

02 **Communiquer à l'oral avec des clients :** Accueillir un interlocuteur, comprendre sa demande et y répondre simplement, en face à face comme au téléphone.

03 **Rédiger des e-mails professionnels :** Écrire des e-mails clairs et polis pour demander, confirmer, relancer ou répondre.

04 **Gérer les situations commerciales simples :** Présenter une offre, transmettre un devis, suivre une commande et traiter une réclamation.

05 **Développer la confiance à l'oral :** Oser prendre la parole, reformuler, demander de répéter et participer à une réunion ou une visioconférence.

02 Informations pratiques

PUBLIC VISÉ

- Salariés en contact avec une clientèle ou des partenaires étrangers
- Commerciaux, assistants et chargés de clientèle
- Personnel d'accueil et de réception
- Dirigeants de TPE et PME
- Indépendants qui développent une activité à l'international

PRÉ-REQUIS

- Niveau débutant ou faux débutant accepté
- Le niveau de chacun est mesuré par le test de positionnement avant la formation
- Utilisation courante d'un ordinateur
- Ordinateur portable avec connexion stable pour les sessions à distance

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Les inscriptions sont possibles jusqu'à 14 jours avant le début de la formation
- Un questionnaire de positionnement est proposé afin d'évaluer les besoins et niveau des participants
- Un délai d'accès réduit peut être accordé aux personnes déjà inscrites ou dans des situations particulières
- Présentielle, 100% en ligne ou hybride

ÉVALUATION

- Test de positionnement en début de formation
- Mises en situation orales et écrites à chaque module
- Question à choix multiples (QCM) en fin de formation
- Attestation de formation délivrée

ACCESSIBILITÉ & HANDICAP

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Vous pouvez joindre notre référent handicap pour tout renseignement sur l'accessibilité de nos formations.

Référent handicap :
administration@ambitionacademy.fr

DURÉE

- **Format 2 jours :** 14 heures / 2 jours effectifs (9h30 - 18h00 avec pauses)

FORMAT

- Théorie
- Jeux de rôle & Mise en situation finale

03 Programme détaillé

JOUR 1 LES BASES DE L'ANGLAIS PROFESSIONNEL (7H)

MODULE 01

SE PRÉSENTER ET PRÉSENTER SON ENTREPRISE

Durée : 90 min | Horaires : 09h30 - 11h00

OBJECTIFS DU MODULE

- Faire le point sur son niveau et ses besoins à partir du test de positionnement
- **Se présenter :** nom, poste, missions, parcours
- **Présenter son entreprise :** activité, produits, clients, chiffres clés
- Maîtriser les formules de politesse et le registre professionnel
- Prononcer correctement les sons les plus utiles

ATELIERS PRATIQUES

- **Atelier :** préparer et présenter son pitch personnel en anglais
- **Jeu de rôle :** rencontre avec un nouveau partenaire lors d'un salon

MODULE 02

LE VOCABULAIRE PROFESSIONNEL ESSENTIEL

Durée : 90 min | Horaires : 11h00 - 12h30

OBJECTIFS DU MODULE

- Dire les chiffres, les prix, les dates et les horaires sans erreur
- Épeler un nom, une adresse e-mail ou une référence
- **Construire son lexique métier :** produits, services, délais
- Poser des questions simples et comprendre les réponses
- **Utiliser les temps de base :** présent, passé, futur

ATELIERS PRATIQUES

- **Exercice :** se créer un glossaire des 50 mots clés de son métier
- **Quiz chronométré :** chiffres, dates et prix

PAUSE DÉJEUNER : 75 min (12h30 - 13h45)

MODULE 03

COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE

Durée : 90 min | Horaires : 13h45 - 15h15

OBJECTIFS DU MODULE

- Décrocher et se présenter au téléphone
- Prendre et transmettre un message
- Fixer, déplacer ou annuler un rendez-vous
- Demander de répéter ou de parler plus lentement
- Conclure un appel de façon professionnelle

ATELIERS PRATIQUES

- **Jeu de rôle :** prendre un message pour un collègue absent
- **Simulation :** organiser un rendez-vous avec un client étranger

PAUSE : 15 min (15h15 - 15h30)

MODULE 04

RÉDIGER DES E-MAILS PROFESSIONNELS

Durée : 75 min | Horaires : 15h30 - 16h45

OBJECTIFS DU MODULE

- **Structurer un e-mail :** objet, introduction, demande, conclusion
- Choisir les bonnes formules d'ouverture et de clôture
- Demander une information, confirmer, relancer
- Répondre à une demande client de façon claire et polie
- Utiliser un assistant IA pour vérifier et améliorer ses e-mails

ATELIERS PRATIQUES

- **Atelier rédaction :** écrire 3 e-mails types de son activité
- **Exercice :** corriger et améliorer un e-mail mal rédigé

MODULE
05

MISE EN PRATIQUE : ACCUEILLIR UN CLIENT

Durée : 75 min | Horaires : 16h45 - 18h00

OBJECTIFS DU MODULE

- Accueillir un visiteur et le mettre à l'aise
- Comprendre une demande et orienter l'interlocuteur
- Faire patienter et proposer une solution
- Mobiliser le vocabulaire et les phrases vues dans la journée

ATELIERS PRATIQUES

- **Jeu de rôle :** accueil d'un client étranger à l'entreprise
- **Bilan de la journée :** les phrases que je retiens

JOUR 2 SITUATIONS COMMERCIALES ET CONFIANCE À L'ORAL (7H)

MODULE 06

PRÉSENTER UNE OFFRE, UN PRODUIT OU UN SERVICE

Durée : 90 min | Horaires : 09h30 - 11h00

OBJECTIFS DU MODULE

- **Décrire un produit ou un service :** caractéristiques et avantages
- Mettre en valeur les bénéfices pour le client
- Comparer des offres et justifier un prix
- Utiliser des phrases simples et percutantes

ATELIERS PRATIQUES

- **Atelier :** préparer la présentation de son offre principale
- Présentation orale devant le groupe avec retours

MODULE 07

COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT

Durée : 90 min | Horaires : 11h00 - 12h30

OBJECTIFS DU MODULE

- Poser des questions ouvertes et fermées
- Écouter activement et reformuler
- Vérifier sa compréhension sans perdre la face
- Prendre des notes en anglais pendant un échange

ATELIERS PRATIQUES

- **Jeu de rôle :** entretien de découverte avec un prospect
- **Exercice d'écoute :** comprendre un client à partir d'enregistrements

PAUSE DÉJEUNER : 75 min (12h30 - 13h45)

MODULE
08

DEVIS, COMMANDE, LIVRAISON ET RÉCLAMATION

Durée : 90 min | Horaires : 13h45 - 15h15

OBJECTIFS DU MODULE

- Transmettre et expliquer un devis
- Suivre une commande et annoncer un délai
- Gérer un retard ou un problème de livraison
- Traiter une réclamation avec calme et proposer une solution

ATELIERS PRATIQUES

- **Simulation :** gérer l'appel d'un client mécontent
- **Atelier :** rédiger la réponse écrite à une réclamation

PAUSE : 15 min (15h15 - 15h30)

MODULE
09

RÉUNIONS ET VISIOCONFÉRENCES

Durée : 75 min | Horaires : 15h30 - 16h45

OBJECTIFS DU MODULE

- Ouvrir et suivre une réunion simple en anglais
- Donner son avis, être d'accord ou pas d'accord poliment
- Interrompre, demander une précision, résumer
- Gérer les problèmes techniques en visioconférence

ATELIERS PRATIQUES

- **Simulation :** réunion de suivi avec un partenaire étranger
- **Exercice :** résumer une réunion par e-mail

MODULE
10

MISE EN SITUATION FINALE ET PLAN DE PROGRESSION

Durée : 75 min | Horaires : 16h45 - 18h00

OBJECTIFS DU MODULE

- Mobiliser l'ensemble des acquis dans un scénario complet
- Mesurer ses progrès depuis le test de positionnement
- **Construire son plan de progression :** podcasts, applications, pratique avec un assistant IA
- Fixer ses objectifs pour les 3 prochains mois

ATELIERS PRATIQUES

- **Mise en situation finale :** de l'accueil du client à l'e-mail de suivi
- QCM final et tour de table

AMBITION ACADEMY

NOTRE VISION

> « Un cursus complet et de qualité pour booster vos compétences »

LA FORMATION AVEC AMBITION ACADEMY

Un parcours construit autour de vous. Chez Ambition Academy, vous n'êtes jamais seul : notre équipe vous accompagne pas à pas, du premier contact jusqu'à la réussite de votre formation… et même après !

Nos formations sont 100 % personnalisées pour s'adapter à votre niveau, vos ambitions et votre rythme. Chaque parcours est conçu pour transformer vos compétences grâce à des exercices concrets, des cas pratiques et une approche orientée résultats. Avec Ambition Academy, vous bénéficiez d'une expérience d'apprentissage unique, efficace et durable.

Votre succès commence ici. Faites confiance à Ambition Academy pour aller plus loin.

AMBITION ACADEMY

AMBITION ACADEMY

ENSEMBLE, VERS L'EXCELLENCE

Téléphone 07 69 30 81 52

E-mail administration@ambitionacademy.fr

Site www.ambitionacademy.fr

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPÉTENCES