

Anglais – Développer ses compétences de communication en contexte commercial – Certification CLOE

Présentation de la formation en quelques lignes (problématique, intérêt)

Cette formation vise à renforcer les compétences de communication en anglais dans des situations professionnelles liées au commerce et à la relation client.

Les participants développeront leur capacité à interagir en anglais, à présenter un produit ou un service et à utiliser un vocabulaire professionnel adapté.

La formation permet également de consolider les bases grammaticales indispensables afin de communiquer avec davantage d'aisance dans des échanges professionnels courants.

Format de la formation : classe virtuelle (à distance)

Nature de l'action : action de formation

Durée : 15 heures

Horaires : Horaires fixes à indiquer une fois choisis – 15h réparties sur 3 jours (5 heures par jour).

Tarif : 505 euros

Modalités et délais d'accès : L'accès à la formation peut être initié par un employeur, un salarié, un demandeur d'emploi ou un particulier.

Les personnes intéressées peuvent contacter l'organisme par téléphone au **06 62 90 50 99** ou par mail à **manonenrico971@gmail.com**.

L'organisme s'engage à répondre à toute demande dans un délai de **72 heures**.

L'entrée en formation est possible **dans un délai minimum de 15 jours ouvrés** après validation du dossier et signature du contrat ou de la convention de formation.

La convocation ainsi que les informations pratiques seront transmises par mail après confirmation de l'inscription.

En cas d'absence justifiée (maladie ou cas de force majeure), des supports pédagogiques pourront être transmis au participant afin de lui permettre de poursuivre son apprentissage.

Public visé : Tout professionnel travaillant dans un environnement commercial ou en relation avec la clientèle et souhaitant développer ses compétences de communication en anglais dans ce contexte.

Outil utilisé : Google Meet

Prérequis : Niveau **A2 minimum recommandé** afin de permettre aux participants de mobiliser les bases grammaticales et lexicales nécessaires au suivi de la formation.

Un **test de positionnement préalable** permet de vérifier l'adéquation entre le niveau du candidat et les objectifs de la formation.

Intervenant :

Manon ENRICO

Titulaire d'une maîtrise en Langues, Littératures et Civilisations Étrangères – parcours métiers de l'enseignement – et d'un Master en Traduction technique.

Formatrice pour adultes en anglais, espagnol et français langue étrangère.

Gérante et responsable de **Manon Enrico Formation**.

Intervenante en formation professionnelle pour différents organismes de formation.

Méthodes pédagogiques utilisées :

La formation repose sur une **pédagogie active et participative** favorisant l'implication des participants.

Module 1 – Renforcement des bases linguistiques

Apports théoriques ciblés et exercices pratiques permettant de consolider les structures grammaticales essentielles à la communication professionnelle.

Module 2 – Développement du vocabulaire professionnel

Acquisition progressive du lexique lié au commerce et à la relation client à travers des fiches thématiques, des dialogues modèles et des exercices d'expression.

Module 3 – Mise en pratique

Jeux de rôle et simulations d'échanges professionnels permettant aux participants de mobiliser les acquis linguistiques dans des situations professionnelles courantes.

Les moyens pédagogiques :

Supports pédagogiques numériques :

- cours en PDF ou Word
- exercices
- fiches de vocabulaire thématiques
- supports visuels et textes d'application

Moyens techniques utilisés :

- Ordinateur
- Connexion internet
- Caméra et micro
- Google Meet

Documents pédagogiques : Des documents pédagogiques (Word et PDF) sont transmis aux participants par mail tout au long de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

La formation peut être adaptée aux personnes en situation de handicap.

Un échange préalable permet d'identifier les besoins spécifiques et de mettre en place les aménagements pédagogiques nécessaires.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Mobiliser les structures grammaticales essentielles de l'anglais
- Utiliser un vocabulaire adapté aux situations professionnelles liées au commerce et à la relation client
- Comprendre et produire des échanges professionnels simples
- Présenter un produit ou un service en anglais de manière claire et structurée
- Interagir avec un interlocuteur dans un contexte professionnel courant

- Se préparer au passage de la certification CLOE

Évaluation

- Les acquis sont évalués tout au long du parcours :
- Test de positionnement en début de formation
- Exercices d'application et mises en situation pendant la formation
- Évaluation des compétences en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction des participants
- Les participants reçoivent un **certificat de réalisation** à l'issue de la formation.
- La formation se conclut par le passage de la **certification CLOE – Certification CLOE Anglais**, enregistrée au Répertoire Spécifique (RS6435) par décision de France Compétences du 15 novembre 2023 pour une durée de trois ans.

Résultats attendus – mentions obligatoires

La passation de la certification CLOE est obligatoire en fin de formation.

En s'inscrivant, le participant s'engage à réaliser les deux parties de l'évaluation.

Première partie – Évaluation en ligne

Questionnaire adaptatif de 50 questions permettant d'évaluer la capacité à :

- Identifier et utiliser un vocabulaire courant ou professionnel adapté au contexte
- Maîtriser les principales structures grammaticales
- Comprendre un texte et en dégager le sens global et détaillé
- Comprendre des consignes ou des questions d'un interlocuteur

Seconde partie – Entretien oral en visioconférence

Cet entretien permet d'évaluer la capacité à :

- Employer un vocabulaire adapté à la situation de communication

- Construire des phrases cohérentes et structurées
- Communiquer de manière fluide à l'oral
- Se faire comprendre avec une prononciation claire
- Interagir avec un interlocuteur dans un échange professionnel

Obtention du certificat : L'obtention de la certification nécessite l'atteinte du niveau **A2 minimum**.
Un objectif de niveau supérieur peut être fixé selon le projet professionnel du bénéficiaire.

Scénario pédagogique

Temps	Objectifs pédagogiques	Contenu de la formation	Méthodes pédagogiques	Méthode d'évaluation des acquis
4 heures	Révision des temps essentiels pour la communication professionnelle : Présent simple, présent progressif Temps du passé et du futur. Formuler des questions pour un	Présenter un produit, décrire ses fonctions. Parler d'action en cours, service en magasin. Expérience client, historique des commandes. Formuler des propositions et clôturer un échange professionnel.	Apports théoriques structurés Échanges avec les participants (questionnement, brainstorming)	Evaluation et régulation par l'expert (participation active, questions-réponses, exercice avec correction)

	échange professionnel		Mise en pratique : exercices d'application et entraînement à l'expression	
5 heures	Maîtriser le lexique de la vente, les expressions pour accueillir et conseiller un client. Structurer un échange professionnel avec un interlocuteur.	Vocabulaire et expressions clés. Vocabulaire pour accueillir et conseiller un client. Vocabulaire pour présenter un produit. Expressions pour répondre aux questions et demandes d'un interlocuteur. Vocabulaire des remises, garanties, SAV Expressions permettant de clôturer un	Fiches thématiques, dialogues modèles et exercices oraux.	Exercices oraux

		échange professionnel.		
5 heures	Mises en situation pratiques et jeux de rôle.	Accueil d'un client étranger en magasin. Jeux de rôle : vendeur/ client Présentation d'un produit et mise en avant des avantages. Répondre aux questions d'un interlocuteur et clarifier des informations. Simulation d'échanges professionnels avec un interlocuteur. Clôture et remerciement dans un échange professionnel	Jeux de rôle afin de favoriser la mise en pratique immédiate et le développement de l'aisance à l'oral.	Commentaires sur les jeux de rôles. Tour de table.

1 heure	Vérification des acquis de la formation	● Point sur les éléments étudiés ● Evaluation de l'acquisition des connaissances et compétences ● Réponse aux questions ou aux points restants flous ● Retour sur les attentes des participants ● Présentation de la certification CLOE ● Evaluation de la satisfaction	Méthode interrogative	Test de positionnement de fin de formation portant sur les points vus au cours de la formation
---------	---	--	-----------------------	--