

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

Pour les langues de cours : allemand, anglais britannique, espagnol, français

Situations professionnelles		
Niveau	Parcours <i>(Programmes de formation organisés par sujet)</i>	Descriptif
Débutant	<p>(1) En voyage d'affaires I</p> <p>(2) Se présenter et exposer</p> <p>(3) Tous sujets</p>	<p>(1) → Le programme de formation <u>En voyage d'affaires I</u> va vous permettre d'acquérir le lexique, les idiomatismes et les structures pour que, lors d'un voyage d'affaires, vous sachiez vous exprimer pour demander votre chemin en ville, acheter un billet de bus, demander l'heure, réserver une chambre, ... Par ailleurs, à l'issue de ce programme de formation, vous maîtriserez le vocabulaire de base lié au positionnement dans l'espace.</p> <p>(2) → Le programme de formation <u>Se présenter et exposer</u> va vous permettre d'acquérir et maîtriser les formules de politesse courantes et d'apprendre à vous présenter. Vous pourrez ensuite décrire des actions en cours, émettre des réponses courtes, négatives ou affirmatives, à des questions et utiliser des adjectifs de sens abstrait.</p> <p>(3) → Le programme de formation <u>Tous sujets</u> va vous permettre d'apprendre, notamment dans un contexte de voyage d'affaires, le vocabulaire courant pour vous présenter, mais aussi pour décrire des situations simples, demander des informations, répondre à des questions par l'affirmative ou la négative, ...</p>
Intermédiaire		<p>(1) → Le programme de formation Relation clientèle I va vous permettre de découvrir et d'apprendre les expressions les plus couramment utilisées au</p>

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	<p>(1)Relation clientèle I</p> <p>(2)Au téléphone I</p> <p>(3)A la banque I</p> <p>(4)Correspondance écrite</p> <p>(5)Tous sujets</p>	<p>téléphone (pour transférer un appel, prendre un message, faire patienter votre interlocuteur, etc.).</p> <p>Vous pourrez, par ailleurs, acquérir le vocabulaire lié à la visite d'une poste et à l'envoi d'un courrier et celui lié à l'exposition, à votre banque, d'un problème de carte de crédit.</p> <p>(2)→ Le programme de formation Au téléphone I va vous permettre d'apprendre le vocabulaire et les expressions courantes liés à la gestion d'appels téléphoniques simples ainsi qu'à fixer un rendez-vous professionnel avec un client, à la demande de votre directeur de service.</p> <p>(3)→ Le programme de formation A la banque I va vous permettre de découvrir le vocabulaire usuel pour retirer de l'argent et régler une facture dans une banque. Vous apprendrez également à vous adresser à un établissement bancaire, ainsi que les termes désignant les différents moyens de paiement : « chéquier », « liquide », etc.</p> <p>(4)→ Le programme de formation Correspondance écrite va vous permettre de découvrir et d'acquérir le vocabulaire et les expressions de base liés à la rédaction d'un courrier (« papier à lettres », « encre », « enveloppes », etc.), ainsi que le vocabulaire et les expressions liés à la poste (« envoi d'un paquet », « courrier urgent », « envoi recommandé », « timbres de collection », etc.).</p> <p>(5)→ Le programme de formation Tous sujets va vous permettre d'élargir votre connaissance de plusieurs champs lexicaux, dont celui de la banque, la poste, la gestion des appels téléphoniques professionnels et la correspondance écrite. Le vocabulaire et les structures appris pourront être utilisés au quotidien dans votre vie professionnelle.</p>
<p>Confirmé (CD4)</p>		

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	<p>(1)Relation clientèle II</p> <p>(2)Au téléphone II</p> <p>(3)Présentation d'un produit I</p> <p>(4)Recouvrement de créances</p> <p>(5)Vente et après-vente</p> <p>(6)Tous sujets</p>	<p>(1)→ Le programme de formation Relation clientèle II va vous permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'apprendre le lexique, les structures et les expressions pour fournir et demander des informations détaillées au téléphone - de parler de chiffres et de pourcentages avec un client - de formuler des excuses ainsi que poser des questions pratiques pour organiser un voyage d'affaires (réservation d'hôtel, horaires d'avion, etc.). <p>(2)→ Le programme de formation Au téléphone II a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vous permettre de parfaire vos connaissances dans la gestion des appels téléphoniques usuels - vous apprendre à régler un problème de livraison par téléphone. <p>Vous apprendrez également à identifier les problèmes d'un client et à argumenter.</p> <p>(3)→ Le programme de formation Présentation d'un produit I va vous permettre d'apprendre expressions, tournures et idiomatismes pour convaincre un client et conclure un contrat en mettant en avant les qualités d'un produit.</p> <p>(4)→ Le programme de formation Recouvrement de créances va vous permettre d'acquérir lexique, tournures et expressions pour vous exprimer avec fermeté afin de procéder à des relances et réclamations suite à des impayés de clients.</p> <p>(5)→ Le programme de formation Vente et après-vente va vous permettre de converser avec un client et de discuter des prix d'un produit, puis une fois l'affaire conclue, d'aborder les questions de disponibilité des stocks, de livraison et de retard de paiement.</p> <p>(6)→ Avec le programme de formation Tous sujets, vous allez consolider et affiner vos compétences de communication avec des clients par le biais de thématiques variées : au téléphone, présentation d'un produit, vente et après-vente, etc...</p>
--	---	--

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<p>Le vocabulaire et les structures présentés dans ce programme de formation pourront être utilisés ensuite dans de nombreux contextes professionnels.</p>
<p>Confirmé + (CD7)</p>	<p>(1)Relation clientèle III (2)En voyage d'affaires II (3)A la banque II (4)Présentation d'un produit II (5)Tous sujets</p>	<p>(1)→ Le programme de formation Relation clientèle III va vous permettre de parfaire vos réponses aux attentes des clients, de les renseigner, ainsi que de répondre à leurs plaintes. Vous pourrez également aider un client dans sa démarche d'achat en formulant des conseils détaillés.</p> <p>(2)→ Avec le programme de formation En voyage d'affaires II, vous ferez l'expérience de plusieurs situations typiques d'un voyage d'affaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil dans un hôtel - dîner au restaurant - être guidé lors de la visite organisée d'une ville - écouter les annonces dans un aéroport, en train ou en ferry, etc. <p>L'objectif est de vous rendre capable de comprendre les informations détaillées fournies.</p> <p>(3)→ Le programme de formation A la banque II va vous permettre de parfaire vos connaissances du lexique, des expressions et des tournures pour ouvrir un compte à la banque et déclarer le vol d'une carte de crédit ou d'un chéquier. Avec ce programme de formation, vous découvrirez également des expressions pour faire et proposer des compromis.</p> <p>(4)→ Le programme de formation Présentation d'un produit II va vous permettre de parfaire vos connaissances dans la présentation d'un produit à un client. A savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - poser les questions qui vous permettront d'analyser les besoins d'un client - présenter un rayon de marchandises

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<ul style="list-style-type: none"> - exposer une formule de voyage organisé. <p>(5)→ Le programme de formation Tous sujets traite de thématiques du secteur tertiaire (services), à la fois sous l'angle du professionnel et du client. Les différentes mises en situation vont vous permettre d'élargir votre vocabulaire dans les domaines de l'architecture, du journalisme, des services bancaires et du tourisme.</p>
<p>Expert (CD8)</p>	<p>(1)Marchés financiers</p> <p>(2)Vente et commande</p> <p>(3)Contrat et droit</p> <p>(4)Logistique et transports</p> <p>(5)Tous sujets</p>	<p>(1)→ Le programme de formation Marchés financiers a pour objectif de vous familiariser au vocabulaire, expressions et tournures du monde de la finance (« anticipation du marché », « taux de chômage », etc.) et de la Bourse (« spéculer », « faire des estimations », etc.).</p> <p>(2)→ Le programme de formation Vente et commande a pour objectif de vous rendre opérationnel pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - négocier des contrats - organiser des envois - gérer des livraisons. <p>(3)→ Avec le programme de formation Contrat et droit, vous allez apprendre à rédiger et relire un contrat et améliorer votre connaissance du vocabulaire juridique et financier.</p> <p>(4)→ Le programme de formation Logistique et transports va vous permettre ensuite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'organiser plus facilement une conférence - de débrouiller des situations complexes et pratiques comme gérer des envois à l'étranger - de gérer la logistique d'un congrès, louer un camion, etc.

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<p>(5) → Le programme de formation Tous sujets va vous permettre de développer votre vocabulaire et vos connaissances linguistiques dans des domaines spécialisés, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none">- organiser et participer à une conférence ou un séminaire- gérer des questions de logistique (envoi à l'étranger, etc...)- négocier et rédiger un contrat- discuter d'opérations boursières et de leur fonctionnement
--	--	---

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

Pour la langue de cours : anglais américain online

Situations professionnelles		
Niveau	Parcours <i>(Programmes de formation organisés par sujet)</i>	Descriptif
Débutant	(1) Echanges sociaux	(1) → Le programme de formation Echanges sociaux va vous permettre d'introduire des sujets de conversation très simples tels que votre emploi ou votre poste dans un cadre informel et détendu, pendant la pause café, par exemple. Vous pourrez notamment comprendre et poser des questions peu complexes dans des situations similaires.
	(1) En voyage d'affaires	(1) → Le programme de formation En voyage d'affaires va vous permettre de : - exposer votre parcours professionnel de manière simple - découvrir les principales formules de politesse.
	(2) Echanges professionnels	(2) → Le programme de formation Echanges professionnels va vous permettre de communiquer dans des situations professionnelles simples et habituelles, par exemple pour faire le point sur votre travail. Vous pourrez notamment comprendre des conversations sans complexité, et poser des questions simples dans des situations similaires.
	(2) Relation clientèle	(2) → Le programme de formation Relation clientèle a pour objectif de vous rendre autonome pour : - mener une conversation simple avec un fournisseur - contacter une société - répondre aux demandes de la réceptionniste : épeler votre nom et définir votre poste

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	<p>(3) Accueil de clients</p> <p>(4) Au téléphone</p> <p>(5) Présentation et exposé</p> <p>(5) Se présenter, présenter son entreprise</p>	<p>- ou même en tant que client, vous exprimer dans des situations pratiques comme la location d'une voiture ou la réservation d'un stand pour un salon professionnel.</p> <p>(3) → Le programme de formation Accueil de clients a pour objectif de vous apprendre à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - échanger des informations avec une hôtesse d'accueil - accueillir un client - comprendre et donner des indications sur un endroit précis. <p>(4) → Le programme de formation Au téléphone va vous permettre d'être en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contacter une société par téléphone et de vous présenter - fixer et annuler un rendez-vous - maîtriser les principales expressions permettant d'obtenir des renseignements pratiques par téléphone - répondre à des questions pratiques par téléphone. <p>Vous pourrez mener une conversation téléphonique simple en donnant des renseignements et en obtenant.</p> <p>(5) → Le programme de formation Présentation et exposé va vous permettre de faire des présentations courtes et préparées sur des sujets concernant votre domaine. Vous pourrez notamment vous présenter, présenter votre entreprise, énumérer des dates et introduire le sujet de votre présentation.</p> <p>(5) → Le programme de formation Se présenter, présenter son entreprise a pour objectif de vous apprendre à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - saluer, vous présenter et échanger avec de nouveaux collègues - décrire de manière simple votre parcours professionnel - à répondre à des questions concernant votre société - à parler des produits de votre société.
--	---	--

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	<p>(6) Réunion</p> <p>(6) Réunions et interventions orales</p> <p>(7) Lecture de documents</p> <p>(8) Rédaction de documents</p> <p>(9) Tous sujets</p>	<ul style="list-style-type: none"> - présenter votre nouveau poste - décrire une journée de travail type, vos tâches quotidiennes et les projets en cours. <p>(6) → Le programme de formation Réunion va vous permettre de comprendre les idées principales exprimées lors de réunions générales et peu complexes concernant votre domaine, telles que des réunions de projet. Vous pourrez notamment répondre à des questions simples dans des situations similaires</p> <p>(6) → Le programme de formation Réunions et interventions orales a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vous rendre plus à l'aise pour échanger oralement des questions et des réponses avec votre supérieur hiérarchique - vous rendre plus à l'aise dans la compréhension des règles internes du fonctionnement d'une entreprise - vous rendre plus à l'aise pour participer à une réunion de travail et proposer de nouvelles idées. <p>(7) → Le programme de formation Lecture de documents va vous permettre de repérer les idées principales de documents très simples et très fréquents comme par exemple une facture.</p> <p>(8) → Le programme de formation Rédaction de documents va vous permettre de rédiger des documents très simples de la vie professionnelle comme des courriels et des notes de service.</p> <p>(9) → Avec le programme de formation Tous sujets, vous allez découvrir et apprendre le vocabulaire et les structures linguistiques de base nécessaires à une communication efficace en environnement professionnel. Les situations suivantes permettront de mettre en pratique vocabulaire et compétences de communication :</p>
--	---	---

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<ul style="list-style-type: none"> - présentation de sa situation professionnelle - présenter son entreprise, sa mission, sa philosophie et ses produits.
Intermédiaire	(1) Echanges sociaux	(1) → Le programme de formation Echanges sociaux va vous permettre de discuter de sujets relativement simples, tels que l'histoire de l'entreprise pour laquelle vous travaillez, dans un cadre plus ou moins formel, par exemple lors d'un entretien avec un journaliste. Vous pourrez notamment comprendre et poser des questions peu complexes, exprimées dans un langage courant, dans des situations similaires.
	(2) Echanges professionnels	(2) → Le programme de formation Echanges professionnels va vous permettre de vous exprimer avec une certaine confiance sur des sujets en relation avec votre domaine d'activité, qu'ils vous soient familiers ou non, tels que la réservation d'un emplacement sur un salon. Vous pourrez notamment comprendre des conversations sans complexité et poser des questions simples dans des situations similaires.
	(2) Relation clientèle	(2) → Le programme de formation Relation clientèle va vous permettre de : <ul style="list-style-type: none"> - répondre à un client suite à un problème avec une commande - passer en revue les expressions permettant d'argumenter auprès d'un interlocuteur afin d'obtenir des remises ou de négocier les termes d'un contrat - décrire un problème informatique lié à votre ordinateur - répondre aux questions d'un technicien de maintenance.
	(2) En voyage d'affaires	(2) → Le programme de formation En voyage d'affaires a pour objectif de vous rendre autonome pour : <ul style="list-style-type: none"> - échanger des informations avec une hôtesse à l'aéroport (pour échanger votre billet, vérifier les horaires, enregistrer vos bagages et embarquer) - discuter de manière détaillée du lieu d'un rendez-vous d'affaires - confirmer la date d'un rendez-vous d'affaires.

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	(3) Lecture de documents	(3) → Le programme de formation Lecture de documents va vous permettre de comprendre dans le détail des documents très fréquents de la vie professionnelle comme ceux liés à la recherche d'emploi.
	(4) Rédaction de documents	(4) → Le programme de formation Rédaction de documents va vous permettre de rédiger des documents simples de la vie professionnelle comme des instructions ou des recommandations.
	(5) Présentation de son entreprise	(5) → Le programme de formation Présentation de son entreprise va vous permettre d'être autonome pour : <ul style="list-style-type: none"> - répondre aux questions d'un journaliste au sujet de votre société (historique, succès international) - expliquer, lors d'un salon, le fonctionnement de votre société et comment celle-ci est devenue leader sur le marché - exposer le fonctionnement du réseau de distribution de votre société - exposer les fusions et bénéfices réalisés à l'étranger - annoncer les objectifs commerciaux pour l'année à venir.
	(5) Présentation d'un produit	(5) → Avec le programme de formation Présentation d'un produit, vous apprendrez à : <ul style="list-style-type: none"> - discuter avec le représentant d'une société - vous renseigner sur les produits qu'il propose - répondre aux questions d'un client sur votre produit : ses caractéristiques physiques (couleur, taille, etc.), la validité de la garantie, le prix, les possibilités de remise - demander à un client de remplir un questionnaire.
	(6) Réunion	(6) → Le programme de formation Réunion va vous permettre de comprendre et d'assimiler les idées principales exprimées lors de réunions portant sur des thèmes spécifiques comme les délais d'un projet. Vous pourrez notamment comprendre les idées principales énoncées lors d'exposés généraux, et vous exprimer sur des

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	(7) Tous sujets	<p>thèmes en relation avec votre activité.</p> <p>(7) → Le programme de formation Tous sujets a pour objectif de faciliter votre autonomie dans les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - présenter son entreprise, sa mission, sa philosophie et ses produits - partir en voyage d'affaires et participer à un déjeuner d'affaires.
Confirmé	(1) Echanges sociaux	(1) → Le programme de formation Echanges sociaux va vous permettre d'introduire des sujets de conversation relativement complexes tels qu'une discussion au sujet d'un contrat, dans un cadre peu formel, par exemple lors d'un repas d'affaire. Vous pourrez notamment poser et comprendre des questions détaillées dans des situations similaires.
	(2) Echanges professionnels	(2) → Le programme de formation Echanges professionnels va vous permettre de communiquer avec beaucoup d'aisance. Vous pourrez notamment vous exprimer de façon claire et cohérente sur un éventail de sujets relativement complexes, tels que la négociation d'un prix ou d'un délai. Vous pourrez également poser et comprendre des questions détaillées dans des situations similaires.
	(2) Emploi et évolution de carrière	(2) → Le programme de formation Emploi et évolution de carrière va vous permettre de : <ul style="list-style-type: none"> - découvrir des noms de professions, ainsi que le vocabulaire lié au poste de chef de produit dans une société - apprendre à parler de la gestion de tâches.
	(2) En voyage d'affaires	(2) → Le programme de formation En voyage d'affaires va vous permettre de : <ul style="list-style-type: none"> - guider des voyageurs - formuler des conseils aux voyageurs - exprimer votre opinion générale sur les Etats-Unis.

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

(2) Relation clientèle	<p>(2) → Le programme de formation Relation clientèle va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vous familiariser au vocabulaire des déplacements professionnels et à celui des assurances et des banques - apprendre le vocabulaire utilisé dans les aéroports - poser des questions sur les déplacements professionnels par avion - obtenir des renseignements sur les modalités d'un voyage d'affaires.
(3) Lecture de documents	<p>(3) → Le programme de formation Lecture de documents va vous permettre de comprendre dans les grandes lignes des documents courants de la vie professionnelle et qui présentent une certaine complexité comme des comptes-rendus.</p>
(4) Rédaction de documents	<p>(4) → Le programme de formation Rédaction de documents va vous permettre de rédiger des documents courants de la vie professionnelle, mais qui exigent une bonne maîtrise de la langue étudiée comme les traitements de réclamations ou encore des synthèses.</p>
(5) Réunion	<p>(5) → Le programme de formation Réunion va vous permettre de suivre des conversations animées sur des sujets relativement complexes, tels que la mise en place d'un plan de remaniement. Vous pourrez notamment argumenter votre point de vue avec aisance et conviction, et vous exprimer spontanément dans des situations similaires.</p>
(6) Présentation et exposé	<p>(6) → Le programme de formation Présentation et exposé va vous permettre de préparer des présentations relativement complexes sur des sujets concernant votre domaine, en particulier sur des thèmes importants comme l'explication de consignes et de règlements détaillés aux membres du personnel. Vous pourrez notamment comprendre d'autres présentations de complexité et d'importance similaires.</p>
(7) Au téléphone	<p>(7) → Avec le programme de formation Au téléphone, vous allez apprendre à :</p>

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	(8) Tous sujets	<ul style="list-style-type: none">- formuler des questions dans le cadre d'un sondage téléphonique- établir, lors d'une discussion au téléphone avec un client, le cahier des charges d'un équipement informatique- prendre rendez-vous avec un client pour le rencontrer. <p>(8) → Le programme de formation Tous sujets va vous permettre, lors d'une visite « virtuelle » aux Etats-Unis, de développer les connaissances et compétences pour savoir :</p> <ul style="list-style-type: none">- échanger sur les us et coutumes aux Etats-Unis- organiser un voyage d'affaires- planifier un séminaire- faire des démarches administratives (à la poste, à la banque, dans une entreprise d'assurance, etc...).
--	-----------------	--

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

Expert	(1) Échanges sociaux	(1) → Le programme de formation Échanges sociaux va vous permettre d'introduire des sujets courants de conversation en maîtrisant les enjeux interculturels, de discuter sur des sujets d'actualité et d'aborder ou de continuer des discussions sur des sujets professionnels dans un cadre informel ou détendu.
	(2) Échanges professionnels	(2) → Le programme de formation Échanges professionnels va vous permettre d'avoir des échanges longs et complexes dans différentes situations professionnelles, notamment lors de discussions sur les détails des projets, des négociations, etc.
	(2) Relation clientèle	(2) → Le programme de formation Relation clientèle va vous permettre d'approfondir vos connaissances en vue de : <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser le vocabulaire commercial permettant de recevoir un client - fournir des informations concernant l'organisation d'un voyage d'affaires ou d'une sortie à un client.
	(2) Vente et après-vente	(2) → Le programme de formation Vente et après-vente va vous permettre de : <ul style="list-style-type: none"> - découvrir le vocabulaire permettant de conclure un contrat - aborder les questions de disponibilité d'un produit - identifier les problèmes des clients et d'argumenter.
	(3) Présentation et exposé	(3) → Le programme de formation Présentation et exposé va vous permettre de faire des présentations longues et complexes sur des sujets qui concernent votre domaine et qui peuvent présenter un enjeu fort comme par exemple la justification d'une décision.
	(3) Présentation d'un produit	(3) → Le programme de formation Présentation d'un produit a pour objectif de parfaire vos connaissances pour : <ul style="list-style-type: none"> - présenter un produit dans un salon

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	(4) Lecture de documents	<ul style="list-style-type: none"> - mettre en avant les qualités d'un produit - convaincre un client. <p>(4) → Le programme de formation Lecture de documents va vous permettre de comprendre dans le détail des documents longs, complexes et spécialisés dans un domaine professionnel d'intérêt général comme l'économie ou la gestion.</p>
	(5) Réunion	<p>(5) → Le programme de formation Réunion va vous permettre de suivre un débat sur des sujets complexes, qu'ils vous soient familiers ou non, tels que l'engorgement des services d'assistance téléphonique. Vous pourrez notamment comprendre des idées abstraites, énoncées dans un langage soigné, et vous exprimer avec aisance de façon appropriée.</p>
	(6) Au téléphone	<p>(6) → Avec le programme de formation Au téléphone, vous saurez répondre au téléphone à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des demandes ciblées, notamment pour la réservation d'un stand sur un salon professionnel.
	(7) Tous sujets	<p>(7) → Avec le programme de formation Tous sujets, vous allez consolider et affiner vos compétences de communication avec des clients par le biais de thématiques variées : présentation d'un produit, vente et après-vente, etc...</p> <p>Le vocabulaire et les structures présentés dans ce programme de formation pourront être utilisés ensuite dans de nombreux contextes professionnels.</p>
Vocabulaire professionnel - Tous niveaux	Comptabilité et finance	<p>→ Le programme de formation Comptabilité et finance va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Ressources humaines	<p>→ Le programme de formation Ressources humaines va vous permettre de</p>

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<p>connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Administration et secrétariat	<p>→ Le programme de formation Administration et secrétariat va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Commerce et marketing	<p>→ Le programme de formation Commerce et marketing va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Service clients et après-vente	<p>→ Le programme de formation Service clients et après-vente va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Informatique	<p>→ Le programme de formation Informatique va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Juridique	<p>→ Le programme de formation Juridique va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.</p>
	Industrie automobile	<p>→ Le programme de formation Industrie automobile va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures</p>

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.
	Banque et assurance	→ Le programme de formation Banque et assurance va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.
	Industrie pharmaceutique	→ Le programme de formation Industrie pharmaceutique va vous permettre de connaître les documents les plus représentatifs de ce métier avec leur format et tournures caractéristiques ainsi que d'assimiler les termes-clé pour comprendre et rédiger ce genre de documents.

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

Pour la langue de cours : anglais américain CD-Rom

Situations professionnelles		
Niveau	Parcours <i>(Programmes de formation organisés par sujet)</i>	Descriptif
Débutant (CD9 ; 1)	En voyage d'affaires I	<p>➔ Le programme de formation En voyage d'affaires I va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vous présenter à un correspondant étranger - exposer votre parcours professionnel de manière simple - découvrir les principales formules de politesse.
Intermédiaire (CD2)	(1) En voyage d'affaires II (2) S'installer à l'étranger (3) Tous sujets	<p>(1) ➔ Le programme de formation En voyage d'affaires II va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apprendre des noms de lieux (quartiers, monuments, etc.) aux Etats-Unis - exprimer vos impressions sur des lieux - apprendre à commander un repas - découvrir le vocabulaire automobile de base. <p>(2) ➔ Le programme de formation S'installer à l'étranger a pour objectif de vous permettre d'acquérir le lexique et les structures pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - obtenir les informations les plus utiles lors la recherche d'un logement - être capable de commenter un état des lieux. <p>(3) ➔ Le programme de formation Tous sujets simule et met en situation un voyageur arrivant aux Etats-Unis. Il va vous permettre, entre autres, de développer les compétences afin d'être autonome pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nommer des lieux (quartiers, monuments, etc.) dans le pays

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<ul style="list-style-type: none"> - commander un repas - utiliser le vocabulaire automobile de base - rechercher un logement afin de vous installer sur place.
Confirmé (CD3)	<p>(1) Relation clientèle I</p> <p>(2) Au téléphone I</p> <p>(3) En voyage d'affaires III</p> <p>(4) Emploi et évolution de carrière</p> <p>(5) Tous sujets</p>	<p>(1) → Le programme de formation Relation clientèle I va vous permettre de vous familiariser avec le lexique des déplacements professionnels, des assurances et des banques. Vous saurez également mener une étude précise des besoins des clients, dans le domaine de l'informatique.</p> <p>(2) → Le programme de formation Au téléphone I a pour objectif de vous apprendre, lors de conversations téléphoniques, à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formuler des questions dans le cadre d'un sondage - établir, lors d'un entretien avec un client, le cahier des charges d'un équipement informatique - prendre rendez-vous avec un client pour le rencontrer. <p>(3) → Le programme de formation En voyage d'affaires III va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apprendre le vocabulaire utilisé dans les aéroports - converser (questions et réponses) sur les déplacements professionnels par avion - être capable d'obtenir des renseignements sur les modalités d'un voyage d'affaires - guider des voyageurs ou donner des conseils - exprimer vos impressions générales sur les Etats-Unis. <p>(4) → Le programme de formation Emploi et évolution de carrière va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - découvrir des noms de professions, ainsi que le vocabulaire lié au poste de

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<p>chef de produit dans une société</p> <ul style="list-style-type: none"> - apprendre à parler de la gestion de tâches - apprendre à recommander des stratégies d'organisation. <p>(5) → Le programme de formation Tous sujets va vous permettre, lors d'une visite « virtuelle » aux Etats-Unis, de développer les connaissances et compétences pour savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - échanger sur les us et coutumes aux Etats-Unis - organiser un voyage d'affaires - prendre rendez-vous avec un client - planifier un séminaire - faire des démarches administratives (à la poste, à la banque, dans une entreprise d'assurance, etc...).
<p>Expert (CD4)</p>	<p>(1)Relation clientèle II</p> <p>(2)Au téléphone II</p> <p>(3)Présentation d'un produit</p> <p>(4)Recouvrement de créances</p> <p>(5)Vente et après-vente</p> <p>(6)Tous sujets</p>	<p>(1) → Le programme de formation Relation clientèle va vous permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'apprendre le lexique, les structures et les expressions pour fournir et demander des informations détaillées au téléphone - de parler de chiffres et de pourcentages avec un client - de formuler des excuses ainsi que poser des questions pratiques pour organiser un voyage d'affaires (réservation d'hôtel, horaires d'avion, etc.). <p>(2) → Le programme de formation Au téléphone II a pour objectif de vous rendre autonome pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir répondre à des demandes ciblées par téléphone, notamment pour la réservation d'un stand sur un salon professionnel - gérer l'insatisfaction d'un client au téléphone, et parler avec fermeté afin de proposer une solution. <p>(3) → Le programme de formation Présentation d'un produit va vous permettre</p>

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<p>de :</p> <ul style="list-style-type: none">- savoir présenter un produit dans un salon- apprendre les expressions nécessaires pour mettre en avant les qualités d'un produit, puis convaincre un client. <p>(4)→ Le programme de formation Recouvrement de créances a pour objectif que vous sachiez :</p> <ul style="list-style-type: none">- prendre contact avec un client dont la facture n'a pas été payée- proposer une solution au règlement d'un litige avec un client. <p>(5)→ Le programme de formation Vente et après-vente va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none">- découvrir le vocabulaire permettant de conclure un contrat- aborder les questions de disponibilité d'un produit- identifier les problèmes des clients et d'argumenter. <p>(6)→ Avec le programme de formation Tous sujets, vous allez consolider et affiner vos compétences de communication avec des clients par le biais de thématiques variées : au téléphone, présentation d'un produit, vente et après-vente, etc...</p> <p>Le vocabulaire et les structures présentés dans ce programme de formation pourront être utilisés ensuite dans de nombreux contextes professionnels.</p>
--	--	---

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006
Pour la langue de cours : italien

Situations professionnelles		
Niveau	Parcours <i>(Programmes de formation organisés par sujet)</i>	Descriptif
Débutant (CD9 ; 1)	(1) En voyage d'affaires (2) Travail au bureau (3) Tous sujets	<p>(1) → Le programme de formation En voyage d'affaires va vous permettre d'acquérir les connaissances pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander votre chemin - nommer des lieux dans la ville (pharmacie, poste, etc.) - poser des questions et demander des conseils à un guide. <p>Vous découvrirez également le vocabulaire de base lié au positionnement dans l'espace.</p> <p>(2) → Le programme de formation Travail au bureau a pour objectif de vous apprendre les formules de politesse courantes et à vous présenter. Vous pourrez décrire des actions en cours, formuler des réponses courtes, négatives ou affirmatives, à des questions et utiliser des adjectifs de sens abstrait.</p> <p>(3) → Le programme de formation Tous sujets va vous permettre, lors d'une visite « virtuelle » en Italie, de développer les connaissances et compétences pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - demander votre chemin en nommant les lieux de la ville - vous présenter - poser des questions simples - parler de façon simple de la vie quotidienne - évoquer des tâches professionnelles courantes.
Intermédiaire (CD2)	(1) Déjeuner d'affaires	(1) → Le programme de formation Déjeuner d'affaires va vous permettre d'apprendre :

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

	<p>(2)Sortie avec des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> - à commander un repas (petit-déjeuner ou déjeuner) - à exposer vos préférences culinaires - à exprimer votre mécontentement au restaurateur - à demander l'addition. <p>(2)→ Le programme de formation Sortie avec des clients va vous permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - découvrir les formules les plus courantes employées lors d'une sortie au restaurant ou à un spectacle avec un client - apprendre à parler de vos loisirs - formuler une critique sur un film - exprimer vos goûts musicaux.
<p>Confirmé (CD4)</p>	<p>(1)Relation clientèle</p> <p>(2)Au téléphone</p> <p>(3)Présentation d'un produit</p> <p>(4)Recouvrement de créances</p> <p>(5)Vente et après-vente</p> <p>(6)Tous sujets</p>	<p>(1)→ Le programme de formation Relation clientèle va vous permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'apprendre le lexique, les structures et les expressions pour fournir et demander des informations détaillées au téléphone - de parler de chiffres et de pourcentages avec un client - de formuler des excuses ainsi que poser des questions pratiques pour organiser un voyage d'affaires (réservation d'hôtel, horaires d'avion, etc.). <p>(2)→ Le programme de formation Au téléphone a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vous apprendre à gérer des appels téléphoniques usuels - vous apprendre à régler un problème de livraison par téléphone. <p>Vous apprendrez également à identifier les problèmes d'un client et à argumenter.</p> <p>(3)→ Le programme de formation Présentation d'un produit va vous permettre d'apprendre expressions, tournures et idiomatismes pour convaincre un client et conclure un contrat en mettant en avant les qualités d'un produit.</p> <p>(4)→ Le programme de formation Recouvrement de créances va vous permettre</p>

DESCRIPTIF DES PROGRAMMES DE FORMATION

Situations professionnelles

Mise à jour 04.09.2006

		<p>d'acquérir lexicale, tournures et expressions pour vous exprimer avec fermeté afin de procéder à des relances et réclamations suite à des impayés de clients.</p> <p>(5) → Le programme de formation Vente et après-vente va vous permettre de converser avec un client et de discuter des prix d'un produit, puis une fois l'affaire conclue, d'aborder les questions de disponibilité des stocks, de livraison et de retard de paiement.</p> <p>(6) → Avec le programme de formation Tous sujets, vous allez consolider et affiner vos compétences de communication avec des clients par le biais de thématiques variées : au téléphone, présentation d'un produit, vente et après-vente, etc...</p> <p>Le vocabulaire et les structures présentés dans ce programme de formation pourront être utilisés ensuite dans de nombreux contextes professionnels.</p>
--	--	--