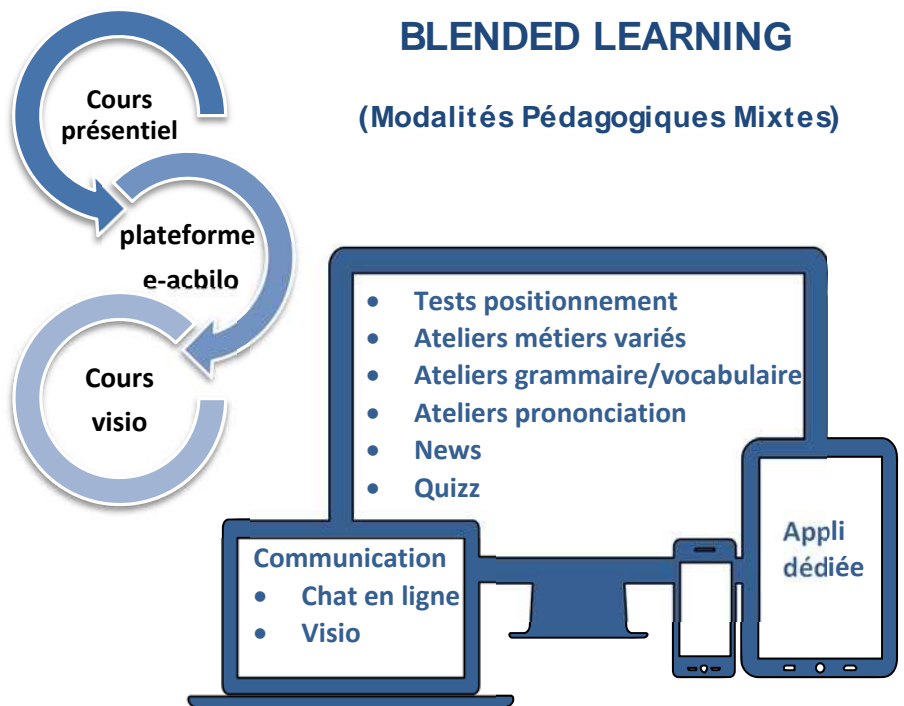


CATALOGUE 2018 FORMATION LANGUES

Communiquez sans frontières

BLENDED LEARNING

(Modalités Pédagogiques Mixtes)



Bienvenue dans un univers d'innovation pédagogique et digital où l'individu reste au cœur du projet.

ACB-ILO Langues, partenaire de votre communication internationale depuis 1989.

Sommaire

Choisir une Langue - Un grand choix de langues enseignées ..	3
Choisir une formule - Des formules riches, originales et personnalisées	3
L'expertise de nos formateurs de langue maternelle et une expérience ciblée par métier	4
Des chefs de projets à votre écoute	4
Exemple d'un parcours formation Management de projet - « Présenter un projet et son entreprise »	5
Comment est évalué mon niveau?	6
Quel niveau puis-je atteindre ?	7
Informations pratiques	8
Nos programmes	9

1. Choisir une langue :

ACB ILO LANGUES vous propose une solution adaptée à vos besoins, votre niveau et votre projet professionnel - Plus de 35 langues enseignées

Un grand choix de langues enseignées

- FLE
- Anglais
- Allemand
- Espagnol
- Italien
- Portugais
- Néerlandais
- Japonais
- Chinois
- Arabe
- Grec
- Polonais
- Coréen
- Vietnamien
- Slovène
- Turc
- Catalan
- Roumain
- Finnois
- Bulgare
- Maltais
- Norvégien
- Danois
- Suédois
- Tchèque
- Hongrois
- Slovaque
- Russe

Nos programmes peuvent être réalisés dans différentes langues

2. Choisir une formule :

Des formules multimodales : riches, originales et personnalisées

- Cours individuels ou en groupe (cours réguliers, cours intensifs)
 - Cours en interentreprises ou intra-entreprises
 - Cours téléphoniques ou en Visio conférence
 - Cours mixtes - Formules Blended (face à face et/ou téléphone/Visio avec notre plateforme tutorée **e-acbilo.com**)
 - Formation action – thématiques métiers
 - Immersion en centre ou à l'étranger
-

ACB ILO langues est référencé par les OPCA nationaux et régionaux

ACB ILO langues a été sélectionné et agréé depuis quelques années pour les actions collectives des OPCA suivants:

AGEFOS PME – OPCALIA LR – FAFIEC – DEFI-FAFIH – OPCAIM /ADEFIM-FAFSEA

3. Nos formateurs selon votre projet :

L'expertise de nos formateurs de langue maternelle et une expérience ciblée par métier

- Tous nos **formateurs sont de langue maternelle**.
- Ils sont en outre dotés d'une solide formation universitaire et d'au moins trois années de pratique dans l'enseignement en entreprise. La plupart de nos formateurs travaillent au sein de notre équipe depuis de nombreuses années. (Formation de formateurs régulière au centre)

Un interlocuteur unique par projet :

Des chefs de projets à votre écoute

- Nos responsables Projets formations sont à votre entière disposition pour vous orienter, conseiller et guider dans votre action de formation.
- Nos responsables et nos Coordinatrices pédagogiques organisent votre parcours.

Medoro Marino

Responsable Projet Formation

medoro.marino@acb-ilo.com

04.67.65.95.09

Leanne DAWSON / Laurence NGUYEN

Responsables Pédagogique / Digital Learning

04.67.65.95.07

Ghislaine DULAC / Ludivine MALZIEU / Marion HENNIN

Coordinatrices pédagogiques

04.67.65.95.05

4. Exemple d'un parcours de Formation multimodale avec le CPF (Compte Personnel de Formation)

- ANGLAIS PROFESSIONNEL AVEC CERTIFICATION (TOEIC / BULATS / BRIGHT
(Autres langues possibles avec certification BRIGHT LANGUAGE)
- FRANÇAIS PROFESSIONNEL AVEC CERTIFICATION VOLTAIRE
- Modulable par bloc de compétences de 20 Heures à 200 Heures selon niveau d'entrée
- Objectifs sur mesure selon les besoins et les compétences linguistiques nécessaires au métier exercé
- Les plannings sont adaptés en fonction des besoins du client.

Cours face à face en Anglais - GROUPE
les fondamentaux -remise à niveau -
thématiques métiers

Cours face à face en Anglais - INDIVIDUEL
*formation adaptée au métier et au poste de
travail*

Cours téléphonique ou Visio
avec Plateforme en ligne E.ACBILO.COM
(digital learning)

Certification officielle fin de parcours en CPF
TOEIC (cpf 131204) OU BULATS (cpf
131205) BRIGHT (autres langues)

Comment est évalué mon niveau ?

Pourquoi un test de positionnement ?

- Pour évaluer vos connaissances et vos compétences en langues
- Pour définir votre niveau de départ
- Pour définir votre niveau cible et les objectifs que vous pourrez atteindre

Étape 1 : le test écrit et la fiche objectif

Ce test va vous permettre de vous positionner, c'est-à-dire de mesurer vos connaissances et d'évaluer vos compétences en anglais (ou autres langues) . L'objectif est de définir votre niveau actuel par rapport aux 4 critères en langues , la compréhension et l'expression à l'écrit et à l'oral, et ainsi, définir le niveau qu'il vous sera possible d'atteindre.

Étape 2 : le test oral

Un entretien téléphonique pour lequel nous vous proposerons de fixer un rdv (lors du test écrit en ligne ou par mail avec notre responsable pédagogique Leanne DAWSON)
Définition du niveau oral et besoins

Étape 3 : Rapport d'évaluation pré formative

Avec l'évaluation de votre niveau en entrée de formation, nous pouvons constituer un programme avec des blocs de compétence en cohérence avec vos objectifs.
Nous pourrions construire votre planning avec souplesse.



Après validation de notre proposition par le service formation de votre entreprise : nous vous communiquerons par mail :

- Un rapport d'évaluation initial avec votre niveau de départ et le niveau à atteindre selon la grille de l'échelle européenne des niveaux, nos préconisations
- une proposition de programme à valider avec votre formateur
- une convocation pour la formation
- un plan d'accès si la formation se déroule dans notre centre

Quel niveau puis-je atteindre ?

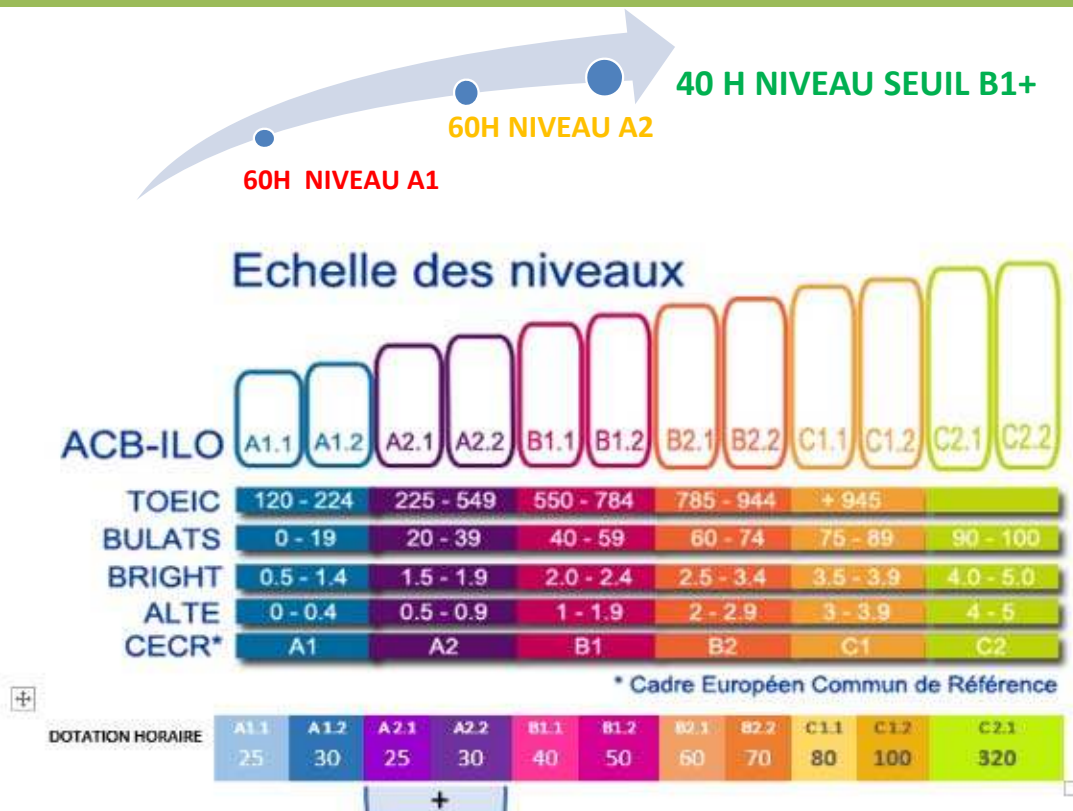
Comment mesurer votre progression et valider vos acquis ?

- En étant au plus proche de votre demande et répondre précisément à votre besoin
- En assurant un rythme de cours cohérent en fonction de vos disponibilités et niveau
- En proposant une méthode adaptée au profil « salarié », ludique, souple, conviviale
- En mesurant, avec un suivi pédagogique régulier, vos acquis et renforcer votre assurance
- En construisant des parcours sur mesure, par niveau en respectant votre profil pour maintenir votre motivation
- En renforçant votre aisance et votre confiance en permanence afin de vous faire évoluer en compétence.

REPERER VOTRE NIVEAU

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous :

- les correspondances du CECR (Cadre Européen Commun de Référence),
- une approximation en heures de formation pour progresser d'un niveau à l'autre
- les scores des tests officiels en langues – niveau seuil B1+



EX : Une personne de niveau A1.2 visant le niveau B1.1 aura besoin de 25 + 30 = 55h en moyenne, sous réserve de persévérance et d'assiduité dans le travail personnel !



Informations pratiques sur le déroulement de nos formations :

Tous les programmes spécifiques à un secteur d'activité comportent également un élément de remise à niveau des bases de l'anglais.

La formation ainsi que les supports seront adaptés aux souhaits, aux besoins et au niveau d'anglais de chaque stagiaire. Pour les niveaux élémentaires et pré-intermédiaires, la formation peut être davantage axée sur la langue courante pour pouvoir dialoguer au quotidien avec des anglophones.

Pour tous les niveaux, la formation est une immersion totale dans la langue, où même les pauses et autres moments informels se déroulent dans la langue d'apprentissage.

Nos Méthodes pédagogiques :

Méthodes interactives et progressives avec mises en situations réelles, études de cas pratiques et jeux de rôles élaborés. Activités originales et stimulantes privilégiant l'oral, et diverses activités participatives privilégiant l'écrit.

*Le formateur exploite des supports authentiques liés à l'environnement professionnel des participants - documents audio, vidéos, PowerPoint, Internet, digital Learning, notre plateforme **e-acbilo.com**. Les stagiaires peuvent apporter des documents qu'ils utilisent dans le cadre de leur travail (présentations, e-mails) pour les mises en situation pendant la formation.*

5. Nos programmes :

Tous nos programmes sont éligibles au CPF (HTT ou TT), au plan de formation, en Période de professionnalisation avec certification officielle.

<i>Les fondamentaux</i>	9
<i>Remise à niveau</i>	10
<i>Conduite et technique pour un entretien d'embauche</i>	11
<i>Fonction accueil/vente</i>	12
<i>Accueil grand public</i>	13
<i>Améliorer sa pratique de l'anglais au téléphone</i>	15
<i>Présenter et animer une réunion en anglais</i>	16
<i>Présenter un projet et son entreprise en anglais</i>	17
<i>Management de projet en anglais</i>	18
<i>Comprendre et rédiger des documents en anglais technique ou scientifique</i>	19
<i>La gestion de la relation client et la communication commerciale en anglais</i>	20
<i>L'anglais des ressources humaines</i>	21
<i>L'anglais des affaires</i>	22
<i>(par thématique : marketing / finance / la publicité / les voyages d'affaires / l'import-export)</i>	

Anglais « les fondamentaux »

(Disponible en plusieurs langues)

Durée à la carte

Objectif global

Le but de cette formation initiale « niveau 1 » (les fondamentaux) est d'offrir une base générale nécessaire en vue d'un perfectionnement de « niveau 2 » (remise à niveau). Il s'agit de mettre à niveau le stagiaire en ce qui concerne la prononciation, le vocabulaire général, la grammaire et l'expression orale par le biais de techniques d'assimilation auditive et de communication. Cette étape est essentielle dans l'apprentissage de la langue, aussi son volume horaire est conséquent.

Contenu de la formation

Apprentissage et acquisition des structures de la langue, de la grammaire et du vocabulaire de base sur les 4 critères linguistiques :

Expression orale :

- Utiliser des expressions de base à usage professionnel.
- Exprimer et présenter une idée et donner son avis sur un projet.
- Accepter, refuser, s'excuser. Dire si l'on est d'accord ou pas.
- Prendre contact avec quelqu'un.
- Parler du futur.
- S'informer et informer quelqu'un sur un fait passé.

Compréhension orale :

- comprendre une conversation utilisant un vocabulaire simple ; être capable de comprendre un interlocuteur au cours d'une conversation courante.

Expression écrite :

- Décrire et raconter des actions présentes ou passées.
- Écrire une lettre pour décrire un événement, commenter quelque chose.
- Justifier une opinion, exprimer une objection.
- Relater une expérience personnelle, la commenter.
- Exprimer ses sentiments, ses émotions.
- Transmettre une information, la résumer pour quelqu'un.

Compréhension écrite :

- Comprendre le sens général d'un texte.
- Saisir les éléments principaux d'un texte narratif : comparer des personnes, des objets, des situations.
- Décrire un projet de vie, un projet professionnel, relater une expérience et la commenter.
- Comprendre une lettre professionnelle, et tout autre document professionnel.

Points clés :

Préparer les stagiaires à l'oral :

- à la fréquence des conversations orales simples en face à face ou au téléphone
- à l'accueil de collaborateurs étrangers - notions interculturelles
- à la participation de réunions

Préparer les stagiaires à l'écrit :

- Rédaction de courriers, courriels, comptes rendus, amélioration de prises de notes.

Anglais « remise à niveau »

(Disponible en plusieurs langues)

Durée à la carte

Objectif global

- Permettre aux apprenants de consolider et d'approfondir les connaissances, mais également de développer l'expression et la compréhension écrite et orale.
- Approfondissement et pratique professionnelle

Contenu de la formation

Consolidation et approfondissement des structures de la langue, de la grammaire et du vocabulaire professionnel sur les 4 critères linguistiques :

Expression orale :

- S'informer, donner des indications, demander et donner des informations complexes, exprimer ses objections.
- S'assurer de la compréhension de son interlocuteur, tirer des conclusions.
- Exprimer son opinion, son indécision, porter un jugement, demander à quelqu'un de faire un choix.
- Montrer son intérêt dans la conversation, attirer l'attention de la personne à qui on parle, encourager quelqu'un à poursuivre son argumentation, demander des précisions.

Compréhension orale :

- Repérer des niveaux de langue, saisir la modération des propos. Suivre une conversation complexe.
- Apprécier les nuances de communication, de jugement, d'expression, de cause.
- Situer un discours, des faits, des actions dans le temps et dans l'espace.

Expression écrite :

- Passage de l'anglais parlé à l'anglais professionnel écrit.
- Exprimer son approbation, sa désapprobation, faire un commentaire élogieux ou dépréciatif.
- Faire un commentaire personnel, faire une recommandation, transmettre une information.
- Repérage de l'essentiel dans un courrier, mail ou un document professionnel, faire un résumé, un compte rendu, prendre des notes.

Compréhension écrite :

- Comprendre la description d'une situation professionnelle, de souhaits pour entretenir une correspondance professionnelle.
- Parcourir un document assez long, rechercher des informations dans les différentes parties.
- Identifier les conclusions d'un document professionnel argumentatif.
- Comprendre la presse professionnelle écrite lorsqu'elle traite de sujets familiers au secteur métier de l'apprenant. Comprendre une lettre professionnelle, et tout autre document professionnel.

Points clés :

- **oser prendre la parole avec aisance,**
- **mettre en œuvre les automatismes nécessaires au téléphone et en face à face,**
- **aborder les questions métiers - vocabulaire « métiers »**
- **réagir de manière appropriée lors d'échanges selon les différents profils des interlocuteurs en présence,**
- **identifier les codes interculturels pour favoriser les échanges**

Anglais « fonction accueil/vente »

(Disponible en plusieurs langues)

2 JOURS

Objectif global

- Accueillir, renseigner et conseiller les visiteurs au comptoir et par téléphone, à l'accueil de l'entreprise mais également lors des opérations de promotions (salons, workshops, accueil de journalistes...)
- Répondre à des demandes d'information écrites
- Décrire l'offre commerciale ; savoir vendre et valoriser les activités ou produits proposés
- Enrichir son vocabulaire sur l'offre commerciale : service, activités, vente de produits...

Contenu de la formation

Chaque apprenant devra dans la langue d'apprentissage : se présenter, décrire sa mission, ses objectifs durant la formation, échanger sur les bonnes pratiques à suivre,

- Savoir Accueillir et orienter les visiteurs : les formules de politesse, les directions,
- Répondre au téléphone : les formules de politesse d'usage ; gérer et transférer des appels, prendre un message ;
- Demander et donner des renseignements,
- Comprendre la correspondance professionnelle,
- les expressions pour vendre et valoriser l'entreprise, les produits ou services,
- Décrire l'offre commerciale
- Gérer des situations délicates au comptoir : demandes simultanées, visiteur(s) mécontent(s), file d'attente,
- Tenir une conversation simple mais précise,
- Le vocabulaire spécialisé : développer un vocabulaire courant simple et touristique ; savoir manier les expressions types, les formules de politesse ; répondre efficacement, donner des renseignements.

Points clés :

- **Mieux répondre aux besoins des clients étrangers et garantir la qualité des prestations**
- **Développer son assurance durant les échanges linguistiques**
- **Véhiculer une image professionnelle positive de l'entreprise durant les échanges linguistiques**
- **Savoir manier la langue avec une certaine aisance**
- **Enrichir le vocabulaire spécifique ; savoir maîtriser le langage téléphonique, les formules de politesse gérer les appels, répondre efficacement, donner des renseignements ;**
- **Acquérir un vocabulaire courant et simple, lié au métier (entre 500 et 1000 mots)**

Anglais « accueil grand public »

(Disponible en plusieurs langues)

Durée à la Carte

Objectif global

- Acquérir et / ou réviser les structures grammaticales et le vocabulaire des bases de la langue.
- Acquérir et / ou réviser les expressions types et les mettre en pratique.
- Adapter les connaissances grammaticales et lexicales à des attentes rédactionnelles spécifiques.
- Améliorer et réactualiser l'expression orale dans les situations courantes de la vie professionnelle.
- Approche interculturelle – la communication et le comportement dans un contexte professionnel.

Contenu de la formation

Expression orale :

Présenter vous-même et votre lieu du travail (piscine, bibliothèque, musée, etc.) et sa raison d'être

- Les horaires de fonctionnement
- Réglementations intérieures
- Histoire

Présenter les produits et services

- Contraints : besoin de carte d'identité, carte de crédit, etc.
- Conseils : comment se servir, donner des directions
- Intérieur : toilettes, bureaux, etc.
- Extérieur : un autre lieu (Polygone, tram, bus, Office du Tourisme, etc.)

Transmettre les coordonnées simples : numéro de téléphone et adresse

Les questions de précision : comment, quand, combien, quel, lequel, et ou

Accepter, refuser, s'excuser. Dire qu'on est d'accord ou qu'on ne l'est pas.

- Les techniques et langage pour essayer de résoudre un problème

Parler du futur.

S'informer et informer quelqu'un sur un fait passé.

Compréhension orale :

Comprendre une conversation avec un vocabulaire simple, être capable de comprendre un interlocuteur au cours d'une conversation courante.

Manque de compréhension : demander une reformulation par l'interlocuteur ou reformuler la formule utilisée

Expression écrite :

Ecrire une lettre ou courriel pour décrire un évènement, pour commenter quelque chose. Justifier une opinion, exprimer une objection.

Compréhension écrite :

Comprendre une lettre professionnelle, et tout autre document professionnel.

Points clés :

Doit être capable de recevoir un public, transmettre des informations simples, et gérer la plupart des situations communes et répétitives.

Améliorer sa pratique de l'anglais au téléphone

(Disponible en plusieurs langues)

Objectif global

Maîtriser les expressions types liées à une communication téléphonique : en réception d'appel, en émission d'appel.

- Comprendre et s'améliorer dans les échanges et les conversations orales afin d'être plus autonome ; s'habituer aux différents accents anglophones au téléphone et pouvoir s'exprimer avec plus d'aisance et plus de fluidité lors de conversations téléphoniques avec un interlocuteur anglophone.
- Comment répondre ou émettre à un appel téléphonique en utilisant des formules types
- Développer son aisance téléphonique

Contenu de la formation

Contenus fonctionnels et adaptés à l'outil téléphone :

Appels entrants

- Accueillir un interlocuteur au téléphone //Formules de politesse, de présentation
- décrocher & accueillir un interlocuteur au téléphone
- Identifier son interlocuteur, l'objet de l'appel
- Épeler et faire épeler un nom, des coordonnées
- Identifier l'objet de son appel
- Questionner et reformuler en anglais
- Indiquer l'absence de la personne souhaitée
- Prendre un message et les coordonnées du correspondant, faire patienter l'interlocuteur
- Diriger la personne vers l'interlocuteur ou le service demandé
- Donner les renseignements utiles, réagir et trouver des solutions
- Prendre congé
- Traiter les réclamations, échanger et obtenir des informations en termes simples valider la compréhension du message émis
- Travailler sur l'intonation de la voix pour une communication plus professionnelle et efficace

Appels sortants

- Se présenter// Demander de parler à quelqu'un ou à un service
- Exposer l'objet de son appel //Échanger les coordonnées
- Demander de laisser un message
- Obtenir des renseignements
- Prendre congé

Les rendez-vous

- Préparation : dates, heures, alphabet, chiffres
- Indiquer le contexte et la nécessité d'un rendez vous
- Proposer une date et un lieu de rendez-vous
- Accepter un rendez-vous - S'excuser

Points clés :

Identifier la terminologie propre aux communications téléphoniques - Emettre un appel- Réceptionner un appel.

Animer une réunion en anglais

(Disponible en plusieurs langues)

Durée à la carte

Objectif global

- Développer la communication liée à l'animation de réunions dans un contexte professionnel
- Participer aux réunions internationales ; développer la compréhension et l'expression orales :
- Développer une rubrique des étapes avec un vocabulaire adapté à la situation pour communiquer avec des homologues à l'international en mode conférence call et/ou en face à face et/ou téléphone
- Comment construire un glossaire technique lié aux métiers et au poste de l'apprenant afin de préparer un kit lié à l'animation de réunion en langue anglaise
- Redonner la confiance en soi aux personnes pour communiquer en anglais dans un contexte professionnel afin de développer l'aisance et la fluidité à l'oral avec des homologues ou une clientèle étrangère.

Contenu de la formation

Être capable d'établir un contact, créer un climat favorable

- Accueillir les participants,
- Se présenter, présenter sa fonction et ses missions,
- Présenter sa société, expliquer l'activité,
- Comprendre et échanger les formules de politesse adaptées,
- Poser des questions sur l'identité de son interlocuteur, sa société et la place qu'il y occupe,
- Échanger ses coordonnées,
- Clore poliment une conversation.

Organiser et animer une réunion

- Préparer sa réunion,
- Se présenter, définir les rôles, présenter les participants,
- Exposer les objectifs, l'ordre du jour, le déroulement, le planning,
- Introduire un point,
- Enchaîner les idées,
- Donner la parole,
- Exprimer et défendre ses points de vue,
- Argumenter,
- Montrer son accord/désaccord & le nuancer,
- Gérer les objections,
- Répondre aux questions,
- (Faire) reformuler, clarifier,
- Parvenir à un accord, faire des compromis,
- Clore la réunion (fixer une nouvelle date, des actions à mettre en œuvre etc.).

Points clés :

Formation action, de nombreux cas pratiques permettront aux apprenants de s'exercer sur l'animation d'une réunion liée à l'activité de leurs entreprises.

Présenter un projet et son entreprise en anglais

(Disponible en plusieurs langues)

Durée à la carte

Objectif global

- Développer la communication liée aux présentations de projets, de supports et de l'entreprise dans un contexte professionnel,
- développer la compréhension et l'expression orales : les présentations en Anglais,
- Développer une rubrique des étapes avec un vocabulaire adapté à la situation pour présenter l'entreprise, son processus, ses produits, ses services,
- Comment présenter l'offre technique et/ou commerciale à l'oral,
- Comment construire les outils de communication pour décliner l'offre et présenter l'entreprise,
- Redonner la confiance en soi aux personnes pour communiquer en anglais dans un contexte professionnel afin de développer l'aisance et la fluidité à l'oral avec la clientèle étrangère.

Contenu de la formation

Présenter sa société

Donner des informations ou répondre à des questions sur :

- son nom, sa localisation géographique, les implantations,
- son historique : dates clés,
- son importance : effectif, chiffre d'affaire, nombre de clients, sous-traitants, les principaux concurrents....
- sa position sur son marché,
- ses ambitions : évolutions, projets à court, moyen et long termes.

Faire une présentation

- Comprendre l'approche anglo-saxonne des présentations, se présenter,
- Exposer l'objectif de la présentation,
- Présenter l'organisation de la présentation, les thèmes principaux,
- Faire une ouverture / introduction efficace,
- Indiquer clairement un changement de sujet,
- Utiliser / Commenter un support visuel,
- Expliquer une tendance, la relation de cause à effet,
- Convaincre, montrer l'intérêt d'une solution, d'un concept, d'un produit,
- Apprendre à utiliser sa voix pour mettre l'accent, adoucir, maintenir l'attention...
- Acquérir un vocabulaire utile pour une présentation efficace,
- Gérer des questions,
- Rédiger ses supports,
- Prendre des notes,

Points clés :

A l'issue de chaque séquence de formation, l'intervenant propose des activités aux apprenants. Ces activités peuvent être communes aux stagiaires ou individualisées (besoins spécifiques, exercices d'application, grammaire, lexique, conjugaison, etc.).

Nombreux exercices pratiques et simulation d'une présentation pour le groupe liés à l'activité de leur entreprise – traitement d'un cas opérationnel pour chaque participant à raison de 15 à 30 minutes par apprenant.

Management de projet en anglais

Durée à la carte

(Disponible en plusieurs langues)

Objectif global

- Concevoir un projet, de l'idée à la définition détaillée, et organiser le lancement du projet ;
- Développer/Réaliser et clore le projet ;
- Organiser des réunions pour présenter l'avancement ;
- Lier et entretenir des contacts.

Contenu de la formation

Concevoir un projet, de l'idée à la définition détaillée, et organiser le lancement du projet

Discuter du contenu d'un projet, expliquer les objectifs ;

- Échanger sur les aspects techniques, les moyens, les acteurs ;
- Parler du calendrier, des échéances à respecter ;
- Organiser l'équipe projet sur la répartition des responsabilités et sur le management attendu ;
- Expliquer le suivi mis en place et les moyens de contrôle ;
- Prévoir les formations nécessaires ;
- S'accorder sur les process, sur la méthodologie ;

Développer/Réaliser et clore le projet - Organiser des réunions pour présenter l'avancement

- Présenter l'ordre du jour, faire une introduction ;
- Présenter un rapport chiffré (indicateurs d'activité) et illustré (graphiques) ;
- Expliquer l'avancement du projet en termes de coût, de délais, de risques...
- Réagir en cas d'évènement perturbateur (pannes, litiges...) ;
- Forger des solutions de sortie de crise ;
- Préserver l'engagement de l'équipe lors des coups durs ;
- Travailler sur l'aisance orale pour mener une présentation claire et fluide ;
- Savoir poser des questions et faire réagir les participants, solliciter leurs avis, des idées ;
- Exprimer son d'accord ou son désaccord ;
- Demander des précisions, demander de reformuler ;
- Récapituler, faire une conclusion et indiquer la date envisagée du prochain bilan.

Lier et entretenir des contacts

- Accueillir et communiquer avec ses clients dans le respect de leur culture et habitudes de travail (dimension interculturelle) ;
- Entretenir une conversation lors de déjeuners ou de dîners : « socialising » ;
- Aborder des sujets autres que « business » : Actualités, culture, loisirs, sports...
- Mettre en confiance ses interlocuteurs, rester professionnel(le) ;

Points clés :

A l'issue de chaque séquence de formation, l'intervenant propose des activités aux apprenants. Ces activités peuvent être communes aux stagiaires ou individualisées (besoins spécifiques, exercices d'application, grammaire, lexique, conjugaison, etc.).

Le formateur permettra aux apprenants de s'exercer sur l'articulation propre au management de projet modèle type en exercices pratiques et simuler des échanges dans ce sens pour le groupe.

Traitement d'un cas opérationnel pour chaque participant à raison de 15 minutes par stagiaire.

Fiche pratique : document « type », pour faciliter l'apprentissage de formats des différentes phases.

Comprendre et rédiger des documents en anglais technique ou scientifique

(Disponible en plusieurs langues)

Durée à la carte

Objectif global

- Comprendre des documents techniques ;
- Rédiger des documents techniques ;
- Rédiger un compte rendu ;

Contenu de la formation

Comprendre des documents techniques

- Identifier les chapitres et sous parties du document et anticiper sur leur contenu ;
- Développer une stratégie de lecture pour saisir le sens global ;
- Repérer les détails et les comprendre ;
- Savoir-faire un résumé d'un document technique ;
- Comprendre des graphiques, des diagrammes, des tableaux ;

Rédiger des documents techniques

- Savoir adapter la mise en page aux besoins ;
- Savoir organiser son document logiquement et clairement ;
- Maîtriser la syntaxe utilisée dans les documents techniques ;
- Savoir utiliser un vocabulaire adapté selon l'objectif final du document et le public ciblé ;
- Maîtriser le vocabulaire technique correspondant au produit, au secteur d'activité ;
- Savoir décrire, expliquer un fonctionnement, une procédure ;
- Savoir décrire un produit, un service, des composants ;
- Exprimer une obligation, une nécessité, une possibilité, une interdiction ;
- Savoir décrire, utiliser, concevoir des tableaux, des graphiques, des diagrammes ;
- Savoir identifier les faux amis et connaître les pièges à éviter.

Rédiger un compte rendu

- Réaliser une synthèse écrite argumentée ;
- Aboutir à une conclusion et faire des préconisations ;
- Savoir utiliser les formules écrites d'usage ;
- Travailler sur la communication par mail ;

Points clés :

A l'issue de chaque séquence de formation, l'intervenant propose des activités aux apprenants. Ces activités peuvent être communes aux apprenants ou individualisées (besoins spécifiques, grammaire, lexique, conjugaison, etc.).

Le formateur permettra aux apprenants de s'exercer sur la compréhension et la rédaction de documents techniques en exercices pratiques et simuler des exercices dans ce sens pour le groupe.

Traitement d'un document opérationnel pour chaque participant à raison de 15 minutes par apprenant.

Fiche pratique : document « type », pour faciliter l'apprentissage de formats des différentes phases.

La gestion de la relation client et la communication commerciale en anglais

(Disponible en plusieurs langues)

A la carte

Objectif global

- Développer une rubrique des étapes avec un vocabulaire adapté à la situation pour présenter l'entreprise, son processus, ses produits, ses services ;
- Comment construire les outils de communication pour décliner l'offre commerciale et présenter l'entreprise à l'oral ;
- Redonner la confiance en soi aux personnes pour communiquer en anglais dans un contexte professionnel afin de développer l'aisance à l'oral avec la clientèle étrangère.
- Mettre en place une stratégie pour surmonter les objections lors de la négociation et réaliser les objectifs visés.

Contenu de la formation

Echanger - négocier et convaincre

- Etudier les étapes de la stratégie Monroe dans un contexte commercial (attention et besoin)
- Mini-présentation des bonnes pratiques de communication,
- Analyse à l'aide d'exemples concrets :
- Techniques pour capturer l'attention des prospects,
- Techniques pour bien établir le besoin,
- Techniques pour montrer les solutions nécessaires,
- Techniques pour construire une vision commune,
- Techniques pour trouver les prochaines actions à poursuivre,
- Stratégies pour surmonter les objections,
- Construction en groupe des thèses de communication autour des situations, services et produits,

Travailler en groupe pour améliorer les compétences et le vocabulaire afin d'être plus à l'aise dans les situations professionnelles

- Analyser certains thèmes et sujets de communication dans un contexte commercial international et les bonnes pratiques associées :
- Comprendre les « Business idiomes »,
- Situation et communication adaptée,
- la Négociation – quelques bonnes pratiques – gérer "l'esprit compétitif" ou le conflit entre coopération et concurrence,
- Communication et techniques de base
- la gestion des rendez-vous informels – culture et inter culturalité,

Points clés :

- **Communiquer par téléphone, E-mail, vidéo conférence afin de concevoir une négociation efficace,**
- **Discuter d'un problème ou d'un litige concernant des points précis d'une négociation,**
- **Développer des automatismes pour communiquer avec aisance dans le monde professionnel et dans les moments informels (pause, restaurant etc.),**
- **Analyser certains thèmes et sujets de communication dans un contexte commercial et les bonnes pratiques associées :**
- **FORUM : échanges et bonnes pratiques.**

Objectif global

Maîtriser et utiliser le langage spécifique lié à la fonction RH dans un contexte international :
Recrutement - Législation - Interculturalité

- Étudier et exploiter la Stratégie RH dans un contexte international ;
- Développer l'anglais technique lié à la fonction RH, rédaction de contrats, mener un entretien, construire une offre, le recrutement et la mobilité internationale
- Comment construire les outils RH pour décliner la politique RH en adéquation avec la stratégie d'entreprise
- Développer la gestion de projet au sein d'une équipe RH internationale,
- construire des glossaires de vocabulaire RH en fonction des différentes missions

Contenu de la formation

- Développer le vocabulaire appliqué au recrutement et à la réglementation sociale, les différentes phases de recrutement : établir une fiche de poste, connaître les équivalences des diplômes universitaires dans les pays anglophones, les termes associés ;
- Comment rechercher et fidéliser de nouveaux candidats, l'utilisation des réseaux sociaux internationaux comme outil de sélection ;
- Comment attirer les candidats étrangers et les accueillir dans leur nouveau cadre de vie - savoir les rassurer sur les différents aspects culturels de la vie quotidienne et professionnelle, assurer une relocalisation avec une assistance complète pour le candidat et sa famille ;
- Organiser et animer un recrutement : donner des informations ou répondre à des questions sur son entreprise, sa localisation géographique, les implantations, la description du poste, la mission et les tâches du futur candidat, la stratégie de l'entreprise et les évolutions de carrières liées au poste ;
- Comment anticiper sur les évolutions liées aux contrats de travail avec des partenaires étrangers en matière de droit du travail : connaissance des règles liées à l'immigration, aux systèmes de la protection sociale, de la fiscalité, de la culture d'entreprise ;
- la gestion et l'intégration des cultures et de l'interculturalité ;
- Atelier de travail et présentation des acquis ;
- Pratiquer en groupe une simulation de recrutement avec les nouveaux outils de communication RH, organiser des web conférences ;

Points clés :

- **Communiquer par téléphone, E-mail, vidéo conférence pour la préparation d'un entretien, d'une évaluation de candidats afin de concevoir une embauche efficace;**
- **Discuter d'un problème ou d'un litige concernant des points précis d'un contrat de travail ;**
- **Développer des automatismes pour communiquer avec aisance dans le monde professionnel et dans les moments informels (pause, restaurant etc.) ;**
- **Analyser certains thèmes et sujets de communication dans un contexte RH et les bonnes pratiques associées,**
- **Recevoir un « Business Partner » ;**
- **Vocabulaire spécifique lié à la coordination de la fonction RH au niveau international ;**
- **Valoriser sa participation en communiquant efficacement lors d'un meeting à l'international**

L'anglais des affaires

(Par thématique : marketing / finance / la publicité / les voyages d'affaires / l'import-export / la globalisation (...))
(Disponible en plusieurs langues)

A la carte

Objectif global

- Savoir utiliser le vocabulaire et des expressions idiomatiques adaptés au monde des affaires et de l'entreprise, connaître le vocabulaire de l'entreprise, des affaires, des contrats, de la finance
- Se présenter professionnellement, parler de son activité professionnelle
- Savoir présenter sa société, son activité, sa fonction, ses clients, sa position sur le marché, sa stratégie
- Acquérir les notions d'interculturel
- Animer un repas d'affaires en anglais

Contenu de la formation

Présentation de l'entreprise

- Présenter sa société, Présenter son activité, ses produits, ses services, ses références
- Présenter ses fournisseurs, ses partenaires extérieurs
- Relater l'historique de l'entreprise, savoir situer l'entreprise sur le marché
- Parler de ses concurrents / Présenter sa stratégie
- Parler de la culture d'entreprise

Présentation de son environnement professionnel

- Savoir présenter sa fonction / Présenter ses missions
- Expliquer ses tâches routinières
- Présenter son équipe, son département
- Parler de ses contraintes, ses obligations

Le vocabulaire de l'entreprise

- Pratiquer le vocabulaire relatif à son produit/ son activité
- Pratiquer le vocabulaire des ressources humaines
- Pratiquer le vocabulaire des contrats
- Pratiquer le vocabulaire de la finance, et la gestion

Les rencontres et les repas d'affaires

- Saluer correctement selon les circonstances & accueillir quelqu'un
- Présenter une tierce personne / Démarrer une conversation
- Entretenir une conversation / « Small talk » (briser la glace)
- Parler de ses expériences / Formuler, accepter, refuser une invitation

Points clés :

- **Discuter des pratiques professionnelles dans d'autres cultures (dimension interculturelle)**
- **Savoir parler des sujets liés au monde des affaires : la mondialisation, la recherche, les nouvelles technologies, le marketing & publicité, le tourisme, les actualités économiques et politiques**