



Toute personne souhaitant apprendre la langue.

Niveau B2 minimum exigé.

- Formation face à face avec un formateur certifié, expérimenté et natif.
- Mises en situation et jeux de rôle
- Utilisation de supports numériques innovants
- Méthode affirmative : notions théoriques enseignées
- Méthode participative : appliquer la théorie à la pratique.

Evaluation à chaud et à froid  
Des exercices permettant d'effectuer une auto-évaluation et la mise en pratique.

Durée à déterminer selon les besoins  
Prix de base : 45€ HT puis en fonction du volume  
Inscription via le site [www.moncompteformatio.n.gouv.fr](http://www.moncompteformatio.n.gouv.fr)  
Délai d'accès selon le financeur.

En présentiel, dans nos locaux à Norroy-Le-Veneur ou dans votre entreprise, possible à distance

7 Rue Jean-Louis Etienne –  
57140 NORROY-LE-VENEUR  
Tel : 06 66 54 08 02 – SIRET  
80919787400013  
Organisme de Formation  
enregistré sous le N° 41  
5703554 57

## Objectifs

- Être capable de développer son portefeuille clients à l'export, en communiquant en allemand.
- Gérer le suivi administratif en allemand.

## Programme

### 1. Relation client - Contact téléphonique :

- Se présenter (nom, prénom, fonction)
- Présenter son entreprise (activité, nombre de salariés, produits, valeur ajoutée)
- Se renseigner sur une personne (identité, fonction, attentes, etc.).
- Savoir poser des questions.
- Donner des informations (horaires d'ouverture, etc.)

### 2. Relation client - Rendez-vous et réunions :

- Confirmer, modifier, annuler un rendez-vous, une réunion
- Mettre en place une réunion, une vidéo-conférence : lexicque approprié
- Animer une réunion
- Faire une présentation orale
- Participer et intervenir en réunion
- Prendre des notes

### 3. Prospection - Vente - Négociation :

- Découvrir un client (identifier ses besoins)
- Faire une offre commerciale
- Négocier
- Informer le client sur la livraison, les services après-vente
- Optimiser un déjeuner ou une pause-café

### 4. Gérer la partie administrative :

- Rédiger une lettre commerciale
- Remplir une facture
- Répondre à une lettre de réclamation
- Rédiger un appel d'offre
- Procéder au paiement : transmettre des informations sur les conditions de paiement, relancer un mauvais payeur, notifier une réception de paiement

### 5. Communication :

- Adapter et utiliser ses supports de communication
- Comprendre la presse étrangère et proposer des articles, des communiqués
- Saisir le sens de la publicité étrangère

### 6. Salons internationaux :

- Préparer ses visites, son stand et ses relations clients/prospects sur place
- Animer son stand : attirer du monde, expliquer ses produits, ses services, ses offres, comprendre les codes socio-culturels
- Elaborer les questionnaires salons
- Après le salon : relancer (téléphoner/écrire)

### 7. Se déplacer à l'étrange :

- Organiser son plan de voyage
- Faire une réservation : hôtel, restaurant, transports
- Maîtriser parfaitement les chiffres, les dates, l'heure

### PASSAGE DE LA CERTIFICATION BRIGHT :

Le passage de l'examen Bright vous permettra de mesurer votre niveau sur la base d'un standard international. L'examen Bright mesure le niveau d'allemand dans un contexte professionnel. Le résultat va de 1 à 5 et s'aligne sur les niveaux européens du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

- Connaissances grammaticales et lexicales (vocabulaire courant, expressions idiomatiques) : identifier et comprendre les principales structures grammaticales et lexicales de la langue et savoir les interpréter dans un contexte afin d'être capable de les utiliser de manière appropriée.
- Compréhension audio-orale : compréhension générale de l'oral, compréhension d'un dialogue, comprendre une interaction entre locuteurs natifs, comprendre en tant qu'auditeur, comprendre des annonces et instructions orales, comprendre des émissions de radio et des enregistrements
- Compréhension écrite (lue) : compréhension générale d'un texte, lire et comprendre le courrier, lire un texte afin de repérer/identifier des informations spécifiques, lire afin d'interpréter des opinions et comprendre une argumentation, comprendre des instructions afin d'agir de manière appropriée
- Lexique professionnel, expressions-type des contextes professionnels : capter le sens général d'une communication en langue cible, comprendre des instructions techniques afin d'agir de manière appropriée, participer à des échanges professionnels en face-à-face et à distance, suivre les échanges entre participants lors d'une réunion/négociation, conférence téléphonique ou visioconférence, comprendre des exposés/conférences, ainsi que toute communication audio-visuelle concernant son métier ou centres d'intérêt professionnels, identifier les informations générales et/ou techniques d'un courrier, d'un courriel ou d'un document rédigé dans la langue cible, ainsi que les opérations à réaliser en situation professionnelle.



Centre de formation accessible aux personnes handicapées.