

Objectifs

- Etre capable de développer son portefeuille clients à l'export, en communiquant en anglais
- Gérer le suivi administratif en anglais

Pré-Requis

Commerciaux en Import ou Export  
Niveau B2 intermédiaire minimum  
Audit préalable obligatoire

Plan de cours

▶ Au choix, l'un des modules ci-dessous :

▶ 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 : lexique 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'étranger

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

