

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

