

Anglais Professionnel pour les Conseillers Voyages : Développer les Échanges avec Vos Clients Internationaux

🕒 20h 🌐 Tout public ✅ Prérequis : Aucun 📄 Document transmis : Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Renforcer les bases de la langue anglaise

Développer sa communication et son discours commercial

Gagner en fluidité lors des échanges téléphoniques avec des clients, fournisseurs, partenaires anglophones

Traiter des demandes complexes de réservation ou d'annulation, d'échange de billets d'avion

CONTENU

Techniques de conversation téléphonique

Vocabulaire et expressions courantes pour les appels professionnels

Formules de politesse : accueil, mise en attente, transfert d'appel

Demander et reformuler des informations, Prendre des notes et résumer un échange

Simulations téléphoniques : Jouer des rôles avec des clients simulant des scénarios typiques

Gestion des réservations et échanges de billets d'avion

Développer la capacité à traiter les réservations, échanges et annulations de billets

Lexique spécifique aux billets d'avion : départ, arrivée, escale, surclassement, modification, annulation

Expliquer les conditions tarifaires, les frais et les politiques de modification

Gérer les demandes complexes (changement d'itinéraire, billets multi-destinations)

Jeux de rôle : Réaliser des appels pour modifier, échanger ou annuler des billets d'avion

Gestion des réclamations et des situations délicates

Gérer des clients mécontents ou des situations de stress avec diplomatie

Exprimer de l'empathie et s'excuser en anglais, Proposer des solutions ou alternatives adaptées

Désamorcer les conflits et répondre calmement sous pression

Activités pratiques : Gérer des réclamations clients concernant des vols retardés ou des problèmes de bagages

Correspondance avec les fournisseurs et partenaires

Communiquer efficacement avec les partenaires internationaux (compagnies aériennes, hôtels, agences locales)

Négocier les tarifs et discuter des disponibilités

Gérer des demandes spécifiques (réservations de groupes, demandes spéciales pour les clients VIP)

Suivi de dossiers en anglais

Comprendre les accents et les expressions locales

Améliorer la compréhension des accents anglophones et des expressions spécifiques aux régions

Familiarisation avec les accents britanniques, australiens et américains

Expressions courantes en anglais australien, britannique et américains

Pratique d'écoute active avec des enregistrements d'appels authentiques

Renforcer la confiance en soi à l'oral

Améliorer la fluidité, la prononciation et renforcer la confiance lors des conversations téléphoniques en anglais

Techniques pour surmonter la nervosité au téléphone

Exercices de prononciation et intonation

Stratégies pour gagner du temps et clarifier des points lors de la conversation

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en distanciel, en Visio avec un formateur

Suivi des actions à distance : les échanges et travaux réalisés seront en corrélation avec les objectifs pédagogiques, les séances seront notifiées auprès d'Elli'Up par le formateur, l'apprenant signera les attestations de présence correspondantes, Elli'Up est joignable par téléphone ou mail

Apports théoriques et pratiques

Travaux personnels

MATERIEL A PREVOIR

Support permettant la prise de note

MODALITE D'EVALUATION

Evaluation continue des acquis à l'oral

Formulaire d'évaluation de la formation