



MATEYA FORMATIONS

FICHE DE FORMATION

Formation Professionnelle Continue Anglais Professionnel : accueil et relation client

Informations clés

Intitulé :	Anglais Professionnel : accueil et relation client
Durée :	14 heures (2 jours)
Format :	Présentiel, en groupe de niveau homogène
Tarif :	À partir de 3 900 € HT par session, exonéré de TVA
Organisme :	SAS Mateya Formations Fort-de-France
NDA :	02973795597

Contact : Sébastien Liège et Mélissa Fabèle

Tel : 0696 67 33 90

Mail : contact@mateyaformations.fr

✓ INTITULÉ ET CATÉGORIE DE L'ACTION

Anglais Professionnel : accueil et relation client

Catégorie : Action de formation article L.6313-1 du Code du travail

Type : Formation collective, communication professionnelle en anglais

✓ PUBLIC VISÉ

Salariés en contact avec une clientèle anglophone : commerce, hôtellerie, tourisme, services.

Profil type : Professionnel qui doit accueillir et renseigner des clients anglophones.

Niveau d'entrée requis : De débutant à intermédiaire. Groupes constitués par niveau après un test de positionnement.

Format : 6 à 8 participants.

✓ PRÉ-REQUIS D'ENTRÉE EN FORMATION

Prérequis obligatoires

- Réaliser le test de positionnement en anglais avant l'entrée en formation.
- Être en contact, ou amené à l'être, avec une clientèle anglophone.

- Maîtriser le français lu et écrit (langue des consignes).

✓ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif général

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure d'accueillir, de renseigner et d'accompagner un client anglophone avec aisance, à l'oral et à l'écrit.

Objectifs opérationnels : 5 compétences SMART

Objectif opérationnel	Critère d'évaluation	Séance
O1. Accueillir un client et se présenter en anglais	Simulation d'accueil réussie.	J1
O2. Comprendre une demande et poser des questions	Compréhension vérifiée sur 3 situations enregistrées.	J1
O3. Renseigner sur un produit, un prix, un horaire, un itinéraire	Jeu de rôle réussi sans support écrit.	J1
O4. Gérer un appel téléphonique et un mail simple	Appel simulé et mail rédigé, validés par la formatrice.	J2
O5. Traiter une réclamation avec courtoisie	Simulation de réclamation réussie.	J2

✓ DURÉE ET ORGANISATION

Volume formation : 14 heures réparties sur 2 journées de 7 heures, en groupe de niveau homogène.

✓ MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION

Modalités

- Après validation de la demande et réalisation de la convention de formation.
- Si formation payée comptant : délai de 10 jours de rétractation pour le présentiel, 14 jours pour le distanciel.
- Mateya Formations s'occupe du montage du dossier pour les OPCO.

Délai standard

2 à 4 semaines à compter de la signature de la convention pour une prise en charge par OPCO.

Délai express

Démarrage sous 10 jours pour le présentiel et 14 jours pour le distanciel, si prérequis validés et planning disponible.

Conditions de démarrage

Convention signée. Quiz de positionnement et de validation des prérequis.

✓ TARIF ET CONDITIONS FINANCIÈRES

TVA : Exonérée article 261-4-4°a du Code général des impôts.

Paiement : Virement bancaire. 30% d'acompte à la commande, solde à J-7.

Financement : OPCO, plan de développement des compétences, autofinancement.

Rétractation : 14 jours à compter de la signature (art. L.121-21 Code de la consommation).

Validité du devis : 30 jours à compter de la date d'émission.

Conditions d'annulation

- 15 jours ouvrés ou plus avant le début : annulation sans frais.
- 8 à 15 jours ouvrés : acompte conservé (30% du tarif HT).
- Moins de 8 jours ouvrés : 50% du tarif HT dû, sauf force majeure justifiée par écrit.
- Force majeure : report proposé sous 15 jours ouvrés, aucune pénalité.

✓ MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

J1 7h	Contenu : Formules d'accueil et de politesse. Comprendre une demande, poser des questions. Renseigner sur les produits, les prix, les horaires et les itinéraires.	Méthodes : Pratique orale intensive. Jeux de rôle tirés de situations martiniquaises.
J2 7h	Contenu : Appel téléphonique en anglais. Mail simple. Traitement d'une réclamation. Mise en situation finale.	Méthodes : Simulations. Atelier d'écriture. Lexique métier personnalisé.

Travail intersession : entre les deux journées, le stagiaire relève 5 situations de son activité où l'anglais est nécessaire. Livrable : liste travaillée en ouverture de J2.

Moyens techniques

- Test de positionnement en anglais
- Lexique métier remis à chaque stagiaire
- Supports audio et fiches de situations

✓ MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étape	Quand	Description	Moment
POSITIONNEMENT	Avant la formation	Questionnaire de positionnement : niveau, attentes et besoins d'adaptation identifiés.	<i>Avant J1</i>
CONTINUE	Chaque séquence	Mises en situation observées et commentées par le formateur.	<i>En continu</i>
FINALE	Fin J2	Mise en situation finale d'accueil client en anglais, évaluée sur grille.	<i>Fin de formation</i>
SATISFACTION	J0 et J+30	Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.	<i>Après formation</i>

✓ ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

- Mateya Formations étudie toute demande d'adaptation pour les personnes en situation de handicap ou présentant un trouble de l'apprentissage (dyslexie, TDAH, dyspraxie, troubles dys, déficit sensoriel, mobilité réduite).
- Le questionnaire de positionnement permet au stagiaire de déclarer ses besoins en amont, dans un cadre strictement confidentiel.
- Adaptations possibles : supports en grands caractères, envoi préalable, pauses supplémentaires, reformulations régulières, modalités d'évaluation adaptées, lieu accessible.
- En cas de besoin ne pouvant être satisfait, le référent handicap oriente le stagiaire vers un organisme partenaire adapté.

Contact référent handicap : contact@mateyaformations.fr | 0696 67 33 90

✓ SUITES POSSIBLES ET DÉBOUCHÉS

A l'issue de cette formation, le stagiaire peut :

- Obtenir une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs atteints.
- Poursuivre avec un accompagnement individuel sur des thématiques complémentaires.
- Accéder à d'autres formations du catalogue Mateya Formations.
- Bénéficier d'un échange de suivi post-formation à J+30.

✓ INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de réussite	NC
Taux de satisfaction	NC
Taux de rupture	NC
Nombre de stagiaires	NC