Formation Accueil des clients étrangers (Allemand, Anglais, Italien, Espagnol) - Certification incluse

Commerçant **Commercial / Vente** **Langues**

Villes : **Strasbourg**, **Colmar**, **Mulhouse**

Vous souhaitez accueillir et servir les clients étrangers dans votre commerce avec plus d'aisance, mais vous avez peu de disponibilités pour vous former ?

Cette formation individuelle vous permettra de mettre en place un planning sur-mesure et de développer les compétences clés pour accueillir et vendre en langue étrangère.

Vous apprendrez à présenter vos produits avec confiance et à offrir un service personnalisé à vos clients. Grâce à une approche interculturelle, vous saurez répondre à leurs besoins et les fidéliser.

Les mises en situation pratiques vous permettront de maîtriser le vocabulaire spécifique de votre commerce et de communiquer efficacement dans des situations professionnelles.

Les CEL de CCI CAMPUS Alsace– les experts pour votre formation linguistique.

En présentiel ou à distance | **Accessible** | **CPF** | **Formations certifiantes**

Durée : **20 heures**
Tarif Inter : **Nous consulter**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 4 juillet 2025

Objectifs de la formation

- Accueillir des clients étrangers (Allemand / Anglais / Italien ou Espagnol)
- Conseiller le client sur les spécificités du produit, les promotions, le prix
- Comprendre les réclamations clients et proposer une réponse adaptée
- Utiliser les expressions de courtoisie pour créer une expérience d'achat positive

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Toute personne travaillant dans la vente désireuse d'acquérir ou de développer des compétences en langue anglaise, allemande, italienne ou espagnole

Pré-requis

- Réaliser un test de positionnement

Les points forts de la formation ?

- Des cours sur mesure aux contenus adaptés au niveau et aux besoins spécifiques du stagiaire
- Un démarrage, une durée et un rythme selon les disponibilités du stagiaire

- Une solution précise et efficace
- Un accès gratuit à des ressources complémentaires en ligne

Programme de la formation

1. Échanger avec des clients étrangers (en fonction de la langue choisie)

- Saluer et accueillir un client
- Maîtriser les degrés de politesse
- Poser des questions de courtoisie
- Remercier et prendre congé

2. Présenter ses produits

- Décrire la qualité
- Parler de la fabrication, des matières utilisées, des couleurs
- Mettre en avant la qualité et/ou la typicité des produits
- Conseiller sur l'entretien

3. Négocier et vendre

- Analyser les besoins du client
- Conseiller
- Indiquer un prix
- Demander le mode de paiement

4. Communiquer dans des situations professionnelles spécifiques

- Acquérir ou développer le vocabulaire spécifique à son domaine
- S’exprimer au téléphone
- Lire et comprendre des documents professionnels

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Approche communicative
Participation active du stagiaire
Mises en situations

Organisation

Cours individuels en présentiel ou à distance
Planning sur mesure

Évaluation des connaissances

Mise en situation et/ou tests

Validation de la formation

Profil linguistique personnalisé
Attestation de suivi de formation
Certification CLOE en option

Financement

Formation finançable par le CPF

Chiffres clés

93 %
de recommandation en 2024

90.5 %
de satisfaction en 2024

7266
nombre de stagiaires en 2024