Gérer les échanges clients ou fournisseurs en italien

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

Renforcez vos compétences linguistiques pour gérer vos opérations avec vos clients et fournisseurs étrangers en toute autonomie.

En présentiel ou à distance



Accessible



CPF

Tarif Inter : **Nous consulter**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 28 octobre 2026

Vous travaillez avec des clients ou fournisseurs internationaux ? Vous souhaitez être plus à l'aise pour faire le point sur des commandes, expliquer une facture, relancer un impayé ou clarifier les conditions de paiement auprès d'un partenaire étranger ?
Vous apprendrez à communiquer avec assurance dans vos échanges, à traiter des situations délicates et à rédiger des documents clairs et précis.
Avec le CEL Alsace, bénéficiez d'une formation concrète et personnalisée, adaptée à vos besoins professionnels.

Objectifs de la formation

- Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs étrangers
- Informer en langue étrangère les clients sur les tarifs, la disponibilité des produits et les délais de livraison
- Relancer les impayés, traiter les litiges, réclamations et contentieux

Les points forts de la formation ?

- Formation 100 % individualisée selon vos situations professionnelles réelles
- Formateurs experts en langues et en communication professionnelle
- Mises en situation réalistes: appels, suivi de commande, réclamations, règlements, litiges

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

- Possibilité de travailler sur vos documents authentiques (factures, emails, CGV, etc.)
- Flexibilité dans le rythme et les horaires
- Progrès mesurables grâce à une évaluation initiale et un suivi régulier

A qui s'adresse la formation ?

Public

Toute personne amenée à gérer des clients/fournisseurs étrangers (ADV, Gestionnaire de PME, Responsable administratif, Comptable…)

Pré-requis

Réaliser un test de positionnement

Programme de la formation

Ce programme est modulable : chaque parcours est ajusté sur mesure selon le niveau de l'apprenant, ses priorités opérationnelles et le contexte de l'entreprise.

1. Les fondamentaux de la communication comptable

- Identifier le vocabulaire de base : factures, paiements, avoirs, délais
- Comprendre les principales abréviations et termes utilisés en comptabilité
- Lire et interpréter les éléments essentiels d'une facture ou d'un bon de commande
- Reformuler simplement une information comptable (montant dû, échéance, remise, avoir) à un interlocuteur étranger

2. Traiter des commandes

- Identifier les informations clés relatives à la gestion des clients
- Réceptionner et enregistrer les commandes
- Etablir des devis et assurer le traitement et suivi des commandes (respect des tarifs, des délais, de la qualité de service)
- Informer les clients sur la disponibilité des produits et les délais de livraison

3. Assurer le suivi des clients et fournisseurs

- Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs
- Décrire la procédure de facturation
- Relancer les impayés
- Traiter les litiges, réclamations et contentieux

4. Communiquer par écrit

- Employer un style de présentation adapté à un courrier, e-mail, rapport ...
- Demander des renseignements
- Apporter une réponse succincte
- Rédiger un compte-rendu simple

5. Echanges professionnels par téléphone

- Initier des échanges par téléphone : se présenter, expliquer son activité professionnelle, donner l'objet de l'appel
- Demander, donner ou confirmer une information
- Répéter la réponse, terminer la conversation
- Répondre au téléphone : saluer de manière accueillante, demander l'identité de l'interlocuteur
- Faire reformuler avec des phrases types, comprendre les demandes de renseignements
- Comprendre les détails techniques de son domaine pour identifier la source d'un éventuel problème
- Poser des questions complémentaires pour s'assurer de sa compréhension
- Répondre à ces demandes

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

- **Approche communicative et interactive**, centrée sur les besoins réels de l'apprenant
- **Cours individuels sur mesure**, pour un suivi personnalisé et efficace
- **Participation active et dynamique**, favorisant la confiance et l'aisance en langue étrangère
- **Mises en situation pratiques**, directement inspirées de la réalité professionnelle

Modalités d'organisation

- Formation en présentiel ou à distance
- Planning défini sur mesure selon vos disponibilités et modulable à tout moment.

Validation de la formation

- Attestation de compétences linguistiques détaillée
- Attestation de suivi de formation
- Certification CLOE en option

Evaluation des connaissances

- Mise en situation et/ou tests

Chiffres clés

2051
stagiaires formés
en 2025

90.5 %
de satisfaction
en 2025

89 %
de recommandation
en 2025

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse