



## BENEFICES DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants les repères, méthodes et techniques leur permettant en entretiens téléphoniques et physiques en anglais de :

- Contrôler et projeter une image professionnelle individuelle forte (visuel, sonore, comportements, attitudes, capacités techniques, etc.) ;
- Faire passer leurs messages et défendre leurs points de vue en anglais avec impact, fluidité et diplomatie (explications, démonstrations, précisions, argumentation, etc.) ;
- Présenter leurs slides avec impact sans perdre leur public virtuel ;
- S'adapter aux multiples interlocuteurs internationaux (besoins interculturels, stéréotypes et préjugés, valeurs clés, accents, rythmes de langage, etc.) ;
- Gérer les situations de confrontations orales enflammées (formulations diplomatiques, retours au calme, réponses aux tentatives de déstabilisation, gestion de l'adhésion du groupe, négociations raisonnée et émotionnelle, etc.) ;
- Savoir apporter une valeur ajoutée / prendre le contrôle de la dynamique de l'entretien au bénéfice de la relation client.

# CLIENTS INTERNATIONAUX : MAITRISER SES ENTRETIENS TELEPHONIQUES ET PHYSIQUES EN ANGLAIS

Référence CLINTO1

## Programme de formation

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir mener un entretien client au téléphone et en face à face physique à l'international, en anglais (prise en compte COVID) ;
- Acquérir une méthode de conduite des entretiens courants en anglais en respectant les codes interculturels des clients : accueil, échange d'informations, résolution de problèmes de premier niveau, résolution de malentendus, désaccords et tensions ;
- Savoir reconnaître et gérer les mécanismes, les causes et facteurs induisant des comportements difficiles en entretiens internationaux ;
- Savoir accueillir, informer, expliquer, conseiller, désamorcer, apaiser, etc. en ambiance tendue.

#### Public concerné

- Tout personnel ayant à s'entretenir avec des clients internationaux ; Commerciaux, chargés de projets, etc. ;
- Tout collaborateur rencontrant des clients / visiteurs internationaux.

#### Prérequis

- Savoir mener une conversation professionnelle de base en anglais ;
- Être motivé à faire évoluer son cadre de référence interculturel.

#### Durée

- 2 journées (14h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Coanimation : consultant expert en communication client internationale (inter culturaliste) et consultante experte en relation client hôtelière luxe ;
- Prise en compte des impacts sanitaires COVID19 dans les échanges interpersonnels (masque, distanciation, protocoles, etc.)
- Animation en anglais et en français selon les besoins des participants pour leur permettre plus de souplesse dans l'expression précise de leurs besoins, freins et blocages interculturels éventuels ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation pour intégration des préoccupations dans les jeux de rôle ; utilisation de cas fournis par les participants et prise en compte de leur contexte ;
- Travail sur la boîte à outil complète avec jeux de rôle sur les repères interculturels et les outils linguistiques anglais ;
- Démonstrations interactives des deux co-animateurs ;
- Apprentissage par mises en situation répétées d'entretiens téléphoniques et physiques en anglais
- Feedbacks très riches, individualisés, constructifs bienveillants ;
- Contact direct avec les consultants experts en direct ; en amont, pendant et en aval de la formation ;
- 6 mois de hotline personnelle pour chaque participant(e).
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- A l'issue, les participants reçoivent un aide-mémoire électronique rappelant les méthodologies et points clés.

## INSCRIPTIONS

- En intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux ;
- En individuel sur les sessions interentreprises en nos locaux.

## SESSIONS INTER-ENTREPRISES

Ces sessions vous permettent d'inscrire individuellement vos collaborateurs sur cette thématique essentielle pour vos résultats opérationnels.

### Dates et lieu 2020

Paris Opéra 75002

- 26 et 27 octobre
- 16 et 17 novembre

Tous les dates sont garanties dès la 1<sup>ère</sup> inscription

### Modalités logistiques

- 6 participants maximum par session :
  - ✓ Respect des normes COVID19 ;
  - ✓ Ce nombre restreint permet un travail poussé en jeux de rôle.
- Durée : 2 jours (14)h ;
- Horaires : 9h à 12h30 - 13h30 à 17h.

### Budget

- 1360 € HT / participant ;
- Déjeuner inclus (plateau repas de qualité).

### Financement

- Formation éligible au FNE-formation renforcé.

## 1. COMMUNICATION INTERCULTURELLE CLIENT : REPERES

- Reconnaître les 3 grands groupes culturels mondiaux et leurs valeurs ;
- Pour chaque groupe interculturel principal, connaître en qualité et quantité : ses besoins relationnels et ses besoins en informations
- Présentation des sous-groupes culturels, de leurs valeurs clés ;
- Utiliser les principes de « culture free » et « culture fair » ;
- Gérer l'impact de la culture française dans la relation avec le client étranger (clichés, stéréotypes et préjugés) ;
- Gérer les deux modes de communication : explicite et implicite.

## PRESENTER AU CLIENT DES REPERES INTERCULTURELS DE COOPERATION ET COMPETENCE

- Comment le client évalue la qualité de la relation naissante sur les quatre critères clés : volonté de coopération et niveaux de compétence, niveau de pouvoir dans l'organisation prestataire et bienveillance vis-à-vis du client en tant qu'individu ;
- Savoir envoyer vers le client des signaux verbaux et non verbaux de rassurance sur ces quatre critères (éléments de langage en anglais, attitudes physiques, signaux faciaux, gestuelle, distanciations, etc.) ;
- Les leviers culturels respectifs de satisfaction et d'insatisfaction (irritants) et comment les actionner / désamorcer ;
- Prendre en compte les « narratifs » culturels de la crise sanitaire COVID19 (blessures, sensibilités) et leurs impacts dans les échanges interpersonnels (dramas nationaux et régionaux, ports du masque, distanciation, protocoles mis en place, etc.)

## 2. MAITRISER L'ENTRETIEN CLIENT TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- S'appuyer à 80% sur le principe de « culture free »
- Travailler son écoute lexicale proactive
- S'appliquer à cerner les cadres de référence culturels
- Prise de contact : présentations, rituels
- Expression orale : articulation, expression et fluidité de l'expression orale, contrôle et utilisation du débit, ruptures de rythme
- Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
- Interruptions et verrouillages
- Non verbal : faire passer l'amabilité et l'attention par le ton
- Utiliser les formules positives en anglais
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne
- Gérer les tensions interculturelles émotionnellement difficiles
- Insérer si pertinent et sans danger les 20% de « culture fair »

## QUOI DIRE ET COMMENT LE DIRE EN ANGLAIS

- Bien gérer son expression orale : qualité d'anglais, articulation, rythme, contrôle de l'accent d'origine ;
- Eléments de langage en anglais pour : prendre contact, briser la glace, accueillir, informer, créer la relation, expliquer, proposer, rectifier, insister, démontrer, prendre congé, etc.
- Eléments de langage en anglais pour gérer les situations tendues : s'intéresser, mettre à l'aise, donner de l'importance, faire répéter, être d'accord, comprendre, partager, questionner en douceur, reformuler, résumer, etc.
- Eléments verbaux d'écoute active, d'empathie, de relance, de reformulation, d'interruptions, etc.

### 3. MAITRISER L'ENTRETIEN CLIENT PHYSIQUE EN ANGLAIS

Méthodes et techniques en entretiens : d'accueil, d'orientation, d'information, de découverte de besoins, de résolution de tension et réclamation, de prise de contact commerciale, de suivi technique avec up et cross-sell, de prise de commande

#### FAIRE DU NON VERBAL UN ATOUT A L'INTERNATIONAL

- Prendre en compte les impacts des protocoles sanitaires COVID19 dans les échanges interpersonnels (ports du masque, distanciation, protocoles mis en place, etc.)
- Utiliser la force du canal visuel pour créer une bonne première impression : clés du langage non-verbal
- Attitudes à adopter en accueil physique
- Comprendre les impacts des cadres de référence individuels dans la communication
- Le langage non-verbal adapté à la communication en face à face
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception en accueil
- Comment créer de l'empathie par le mirroring verbal et non verbal

#### GERER LES SITUATIONS DELICATES EN ENTRETIEN CLIENT PHYSIQUE

- Savoir prendre en compte les « bagages émotionnels » antérieurs
- Savoir diffuser les malentendus, les incompréhensions
- Savoir désamorcer les tensions
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en permanence sur :
  - Les principes de négociation raisonnée d'Harvard
  - Les règles de négociation émotionnelle

#### LES ATTITUDES ET SIGNAUX NON VERBAUX QUI FACILITENT LA RELATION PROFESSIONNELLE

- Présenter des attitudes corporelles adaptées : non verbal et verbal ;
- Gérer les tensions interculturelles et émotionnellement difficiles

#### COMPREHENSION DES MECANISMES, CAUSES ET FACTEURS FAVORISANTS DES COMPORTEMENTS CLIENTS DIFFICILES

- Mécanismes et causes interculturelles des comportements difficiles : externes / internes au client
- Anticiper les facteurs favorisant les tensions :
  - Culturels : éviter la perte de face, protéger sa responsabilité vis-à-vis de son organisation
  - Genres : les croyances et préjugés vis-à-vis des sexes
  - Confessionnels : les piliers structurels (famille, vie, société)
  - Générationnels : les valeurs et aspirations de réalisations
- Les mécanismes de défense : les stéréotypes et préjugés, les biais de prédiction autoconfirmée, le « nous contre eux » et le bouc émissaire.
- Acquisition des éléments de langage anglais nécessaires à la résolution des tensions : accepter l'erreur, présenter des excuses, présenter les solutions apportées, rassurer sur la coopération, etc.



#### CONTACT



ADRESSE : FACE-CLIENT  
PatrickJAYCommunications  
4 Place de l'Opéra  
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : [patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)

SITES WEB

[www.face-client.com](http://www.face-client.com)