

TRANSPOLANGUES

Enseignement via Internet en autoformation (PALG05)

PUBLIC & PREREQUIS

Toute personne désireuse d'améliorer son anglais professionnel des transports et de la logistique, et de se remettre à niveau en anglais général et en anglais des affaires.

NIVEAU

IV

OBJECTIFS GENERAUX

Permettre aux salariés de se perfectionner en anglais général, anglais des affaires, des transports et de la logistique, en langue écrite, compréhension et expression orales. Le dispositif fonctionne grâce à une liaison Internet disponible de tout poste informatique connecté.

EFFECTIF

N. S.

DUREE

Connexion au dispositif sur Internet valable 12 mois, 24 heures/24 et 7 jours/7) (selon la réglementation en vigueur applicable à la formation à distance)

VALIDATION

Attestation de suivi de formation à l'issue d'un an de connexion

PROGRAMME DETAILLE :**TRANSPOLANGUES EN AUTOFORMATION****Enseignement via Internet****L'organisation :**

Cette Formation en e-learning est dispensée via Internet. Elle s'appuie sur le dispositif Tell Me More¹, disponible sur tout poste informatique connecté à Internet, et peut donc être suivie sur le lieu du travail, à domicile ou même lors d'un déplacement. Chaque apprenant se voit attribuer une licence nominative pour une durée de 12 mois qui permet un accès illimité au dispositif sur Internet pendant cette période.

L'apprenant a la possibilité de s'entraîner oralement avec répétition et correction, grâce au système de reconnaissance vocale, mise en valeur à travers des dialogues interactifs en ligne.

L'apprenant inscrit dans le cadre du Droit Individuel de Formation (DIF) effectuera, en accord avec son entreprise, un nombre minimal d'heures connectées en ligne pendant cette période de 12 mois.

L'assistance technique :

Une assistance technique téléphonique est proposée en début de formation afin de permettre à l'apprenant de prendre en main avec confiance l'outil de travail sur internet. Pendant la durée de la formation, un service d'aide technique est disponible par téléphone (N° Azur disponible aux heures de bureau).

Le suivi de la formation

Un bilan mensuel est envoyé à l'apprenant faisant état du travail effectué, et dans le cas d'une prise en charge de la formation d'un salarié par son entreprise, ce bilan est également envoyé au Service de Formation. Lorsque plusieurs salariés sont inscrits, le Service de Formation peut recevoir un bilan synthétique de l'ensemble du groupe.

Le parcours de formation

Lors d'une première connexion, l'apprenant effectue une évaluation d'entrée de 45 minutes qui permet d'établir son niveau de langues. A la suite de ce test, le dispositif lui attribuera automatiquement un parcours (voir liste ci-après) correspondant de façon précise à son niveau linguistique, et comprenant de l'anglais général, l'anglais professionnel et de l'anglais des transports et de la logistique.

Ce parcours comprend des exercices de styles variés (37 types d'exercices différents) qui permettent à l'apprenant de s'entraîner à l'expression orale par un système de reconnaissance vocale, à l'écoute, à la lecture et à l'écrit grâce à la composition de phrases et des dictées.

Des parcours d'anglais spécifique « Transports et Logistique » sont disponibles dans le dispositif et peuvent être sélectionnés en fonction de l'activité professionnelle de l'apprenant. Un parcours individualisé plus ciblé peut être sélectionné en cas d'objectifs particuliers liés à des thèmes d'anglais général tels que les réunions et les présentations, la négociation commerciale ou la gestion de problèmes. Des fonctions linguistiques (grammaire, vocabulaire) peuvent aussi faire l'objet d'un entraînement intensif.

¹ Tell Me More® est une marque déposée de la Société AURALOG

Des exercices spécifiques à l'activité professionnelle occupée par l'apprenant sont proposés, par exemple, la rédaction d'un e-mail, d'un contrat de transport ou d'une commande d'affrètement.

A la fin de la formation, un test de progression permet de constater le progrès du salarié en comparaison avec le test initial.

Le parcours suivi est fonction du résultat obtenu au test initial et des objectifs linguistiques et professionnels

NIVEAUX PROPOSES

Les parcours de Tell me more® V9 (Anglais américain)

Anglais général	Débutant
	Intermédiaire
	Intermédiaire +
	Confirmé
Anglais professionnel	Débutant
	Intermédiaire
	Confirmé
	Expert
	Vocabulaire spécifique

Les parcours de l'AFT-IFTIM (Anglais britannique)

Anglais du transport et de la logistique	Débutant
	Intermédiaire
	Confirmé
	Confirmé +



Les Parcours de Tell Me More®V9

ANGLAIS GENERAL

DÉBUTANT

ANGLAIS AMERICAIN

1. **Dire bonjour :**

Apprendre à saluer, à se présenter, dire son nom, son métier, sa nationalité, d'où l'on vient et où l'on vit.

2. **Votre famille :**

Parler de sa famille, apprendre à décrire les autres et les objets.

3. **Partir en vacances :**

Parler des transports publics, planifier ses vacances, dire l'heure et les jours de la semaine.

4. **Visite de la ville :**

Apprendre le vocabulaire lié à la ville. Demander les prix et commander un verre.

5. **Se présenter :**

Se présenter et présenter sa famille, saluer, dire ce que l'on fait et où on habite

6. **Descriptions :**

Apprendre à se décrire et à décrire ses vêtements grâce à quelques adjectifs simples. Apprendre à nommer les parties du corps et les accessoires vestimentaires. Aborder les premiers verbes d'action.

7. **Les chiffres et les lettres :**

Savoir se situer dans l'espace et apprendre les positions du corps («assis», «debout», «à genoux»). Aborder les nombres. Apprendre à formuler un problème de calcul simple ainsi que sa réponse. Apprendre l'alphabet et apprendre à épeler les mots.

8. **La date et l'heure :**

Apprendre à nommer les saisons, les mois, les jours de la semaine, et apprendre à se situer dans le temps. Apprendre à lire l'heure. Dire une date et exprimer la durée.

9. **Les objets et les animaux :**

Découvrir le nom de certains objets de tous les jours, fournitures de bureau et autres, et les situer dans l'espace. Apprendre à nommer certains éléments du mobilier («tiroir», «table», «étagère») et certains animaux.

10. **Adjectifs :**

Rencontre de quelques insectes : apprendre à les nommer et les décrire. Apprendre de nouveaux adjectifs, utilisés comme épithètes ou comme attributs. Parler de soi plus en détail et parler du temps qu'il fait.

11. **Planifier les vacances :**

Réserver ses vacances, prévoir la durée et les dates. Réserver une gîte et le décrire (les pièces, cuisine, salle de bain) Apprendre le vocabulaire de base des meubles.



12. La location du gîte :

Indiquer que quelque chose est cassée ou ne fonctionne pas. Apprendre vocabulaire de base de la maison (l'électroménager, les couverts, le linge de maison).

13. Les courses :

Faire courses alimentaires, demander conseil sur les ingrédients et la cuisine.

14. Le supermarché :

Apprendre le vocabulaire du supermarché et l'épicerie.



ANGLAIS GENERAL (suite)

INTERMÉDIAIRE

ANGLAIS AMERICAIN

1. **La météo :**

Apprendre à poser des questions sur la météo. Citer les jours de la semaine. Apprendre le vocabulaire météorologique.

2. **La sortie en canoë :**

Décrire les conditions météorologiques rencontrées dans le passé.

3. **Projets de vacances :**

Formuler des projets à l'avenir. Décrire ce que l'on met dans les valises

4. **Sur la côte:**

Apprendre le vocabulaire lié aux vacances à la mer

5. **Temps libre :**

Décrire ses préférences musicales et les autres activités de loisir que vous aimez. Parler de vos projets de sorties.

6. **Au bord du lac :**

Dire ce que l'on aime et ce que l'on n'aime pas.

7. **L'arrivée à New York :**

Apprendre à répondre aux questions à l'arrivée à l'aéroport. Indiquer votre destination et la durée de votre séjour, Apprendre le vocabulaire du transport de personnes par air ou rail ainsi que les étapes d'un voyage..



ANGLAIS GENERAL (suite)

INTERMÉDIAIRE +

ANGLAIS AMERICAIN

1. Les menus du petit déjeuner :

Apprendre à commander un petit déjeuner. Poser des questions. Apprendre le vocabulaire de base du petit déjeuner.

2. “Toujours faim”:

Apprendre à refuser une commande, à commander autre chose, à exprimer son mécontentement.

3. Le menu :

Apprendre à commander un repas, à dire ce que l'on aime, ce que l'on n'aime pas. Citer ses préférences culinaires, apprendre le vocabulaire de la nourriture.

4. Desserts :

Apprendre à formuler ses choix, à commander un dessert et à demander l'addition.

5. Faire du lèche-vitrine :

Prendre le bus, acheter des chaussures et savoir donner son avis.

6. Les vêtements :

Connaître le nom de différentes tenues vestimentaires : essayer des vêtements, les comparer, etc.

7. Une urgence :

Porter assistance à une personne blessée : apprendre le vocabulaire médical et le nom de certaines parties du corps.

8. Chez le médecin :

Décrire ses symptômes et connaître les traitements à suivre.

9. Le courrier :

Apprendre le vocabulaire lié à la correspondance.

10. A la poste :

Apprendre le vocabulaire du bureau de poste, l'envoi de colis, le courrier express, recommandé,

11. Les banques et les distributeurs :

Apprendre à exprimer un problème et maîtriser le vocabulaire bancaire : la carte de crédit, la date d'expiration, la commission.

12. Payer une facture :

Connaître les différents moyens de paiement : chéquier, liquide, etc.



ANGLAIS GENERAL (suite)

CONFIRMÉ

ANGLAIS AMERICAIN

1. **Vivre aux Etats Unis :**

Répondre à des questions d'ordre général sur la vie quotidienne aux Etats Unis. « Où habitez-vous ? » « Quel travail faites-vous ? » « Quels sont vos loisirs ? »

2. **Voir les Etats Unis :**

Décrire les différents moyens de transport, les modes de vie et les passe-temps

3. **A la Poste :**

Apprendre à poser des questions, donner son adresse, prendre livraison d'un colis and acheter des timbres à la Poste.

4. **Planification de séminaire :**

Réserver une chambre d'hôtel. Organiser un séminaire, retenir la date et le nombre de participants, prévoir les services requis. Prendre les dispositions pour payer.

5. **Les assurances et les banques :**

Apprendre le vocabulaire lié aux assurances et au secteur bancaire (couverture, assurance vie, transfert d'argent liquide, numéro de compte).



Les Parcours de Tell Me More® V9

ANGLAIS PROFESSIONNEL

DÉBUTANT

ANGLAIS AMERICAIN

LECTURE DE DOCUMENTS I (Situation professionnelle : Comprendre et analyser des sources documentaires)

1. **Poser sa demande de congés :**

Comprendre le formulaire de demande de congés

2. **La facture :**

Comprendre une facture simple.

PRESENTATIONS ET INTERVENTIONS VERBALES I (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)

1. **Le planning :**

Présenter un planning annuel (exprimer la durée, la progression, le future, l'hierarchie)

PREMIER CONTACT I (Situation professionnelle : Accueillir et accompagner des clients ou des associés)

1. **Accueillir un visiteur :**

Accueillir un visiteur qui ne connaît pas les lieux

2. **Accueillir un visiteur (travail oral) :**

Accueillir un visiteur

3. **Donner des informations à un visiteur :**

Proposer à un visiteur d'attendre et lui fournir des informations.

LE TELEPHONE PROFESSIONNEL I (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)

1. **La ré planification :**

Annuler ou ré planifier une réunion.

2. **La ré planification (travail oral) :**

Annuler ou ré planifier une réunion.

3. **Des billets pour Boston :**

Réserver un billet d'avion

4. **Des billets pour Boston (travail oral) :**

Réserver un billet d'avion

5. **Service Client – questions :**

Comprendre une demande d'informations



6. La Conférence :

Demander des informations pratiques concernant un évènement

7. La Conférence (travail oral) :

Demander des informations pratiques concernant un évènement

8. Les présentations par téléphone :

Comprendre les informations données lorsqu'un interlocuteur se présente au téléphone (la société, le service, la fonction)

9. Les présentations par téléphone (travail oral) :

Fournir des informations sur soi-même (sa société, le service, la fonction occupée)

10. Un appel de réservation :

Recevoir et noter une réservation

11. Un appel de réservation (travail oral) :

Recevoir et noter une réservation

12. Réservation de chambre d'hôtel :

Réserver une chambre

13. Réservation de chambre d'hôtel (travail oral) :

Réserver une chambre

DOCUMENTS ECRITS I : (Situation professionnelle : Structurer et rédiger des documents écrits)**1. E-mails :**

Communiquer des informations de base par mail (thème, dossiers attachés)

2. La note interne :

Rédiger une note interne

LE CONTACT I (Situation professionnelle : Entretenir des relations professionnelles et participer aux discussions avec les collègues ou partenaires)**1. La présentation du poste :**

Décrire son travail (les tâches, les responsabilités)

2. La présentation du poste (travail oral) :

Décrire son travail (les tâches, les responsabilités)

INTERACTION PROFESSIONNELLE I : Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)**1. Evaluation annuelle :**

S'entretenir avec son supérieur hiérarchique sur l'état de son travail

2. Evaluation annuelle (travail oral) :

S'entretenir avec son supérieur hiérarchique sur l'état de son travail

REUNIONS I (Situation professionnelle : Gérer des points de vues divers lors de la conduite ou la participation à une réunion)**1. Dates butoirs :**

Identifier dates et échéances données lors d'une réunion

2. La réunion de projet :

Parler d'un nouveau projet dans ses généralités

3. La réunion de projet (travail oral) :

Parler d'un nouveau projet dans ses généralités

LE DEPLACEMENT PROFESSIONNEL I (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)**1. Les présentations :**

Saluer, se présenter, se renseigner (connaître le nom, la profession, l'état civil de son interlocuteur)

2. Le tour de la ville :

Apprendre le vocabulaire concernant la ville. Demander les prix et commander un verre.

LES RELATIONS CLIENTS I (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)**1. Le jour et l'heure :**

Rencontrer un fournisseur, parler du nombre de produits requis. Convenir d'une date et d'une heure de livraison.

2. Une livraison :

Parler de l'acquisition d'un grand nombre d'ordinateurs avec un commercial. Comparer les différents modèles avant de décider et se mettre d'accord sur la quantité requise. Négocier le prix avec une ristourne.

3. La location d'une voiture :

Apprendre à louer une voiture. Répondre aux questions de l'agent de location concernant la durée, l'assurance, la distance à parcourir, le prix et les moyens de paiement.

ACCUEILLIR DES CLIENTS I (Situation professionnelle : Accueillir et accompagner des clients ou des associés)**1. A la réception :**

Donner des informations à l'accueil concernant un rendez-vous avec le président de la société. Suivre les indications pour se rendre au bureau du président.

2. L'accueil de clients :

Apprendre à accueillir un visiteur dans votre société. Poser des questions concernant le but de la visite et les faire attendre. Donner des indications pour rejoindre le bureau du vice-président.

LES APPELS PROFESSIONNELS I (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)

1. Au téléphone :

Demander à parler au comptable de la société. Répondre aux questions du standardiste : épeler son nom et donner sa fonction.

2. Les rendez-vous :

Apprendre à reporter une réunion. Se mettre d'accord sur la date et l'heure d'une rencontre.

3. Réserver un déplacement en avion :

Apprendre à réserver un billet d'avion. Donner la date de départ et indiquer la durée du séjour. Poser des questions sur la location de voiture et la navette d'aéroport à la destination et sur la durée du vol. Dire comment le paiement sera effectué.

4. Réserver une chambre d'hôtel :

Réserver une chambre d'hôtel par téléphone avec le nombre de nuits et la catégorie de la chambre. Indiquer votre heure d'arrivée. Demander des renseignements sur les installations de l'hôtel et sa situation géographique.

5. Projets de conférence :

Contacteur une société qui organise une conférence de management à New York. Expliquer au standardiste la raison de l'appel. Parler au directeur des ressources humaines et répondre à ses questions : dire combien d'employés aimeraient assister et si ils étaient présent à la conférence l'année précédente. Lui dire quand arrive le groupe.

6. Les informations par téléphone :

Apprendre à obtenir des informations par téléphone. Demander des informations à un fournisseur sur les livraisons. Demander un catalogue et où se situe la succursale la plus proche.

7. Réservation d'un stand :

Réserver un stand pour la société à un salon à Dallas. Se renseigner sur les divers séminaires prévus avec les dates et les heures.

SE PRESENTER ET PRESENTER SA SOCIETE I (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)

1. Première rencontre :

Une première rencontre avec le responsable. Apprendre à saluer et à se présenter : donner votre nom, ce que vous faites et d'où vous venez.. Dire au revoir.

2. Les rencontres :

Une rencontre avec un cadre de la société à New York. Apprendre à saluer et donner son nom et sa fonction. Parler de là où vous travaillez et d'où vous venez.

3. Les chiffres et l'argent :

Lors d'un passage à un salon, parler de votre société. Décrire les divers départements et donner le nombre d'employés. Discuter du prix de vos produits. Dire où se trouve le siège et donner son numéro de téléphone.

4. L'entretien :

Un entretien pour un poste de responsable. Décrire vos études, votre expérience professionnelle et vos compétences. Parler de la date du démarrage dans le poste et de la rémunération.

5. Premier jour au travail :

Démarrage dans un nouveau poste. Interroger et répondre aux questions du supérieur hiérarchique lors d'une visite de la société. Saluer un nouveau collègue et poser des questions sur le règlement intérieur.

6. Rencontrer le patron :

Vous rencontrer le patron après trois mois dans le poste. Parler de l'intégration et décrire les relations avec les collègues. Discuter des résultats et le progrès d'un rapport en cours.

7. Présenter son travail :

Présenter son poste et ses responsabilités à un nouvel employé. Décrire une journée typique, vos tâches quotidiennes et les projets en cours.

REUNIONS ET PRESENTATIONS I (Situation professionnelle : Gérer des points de vues divers lors de la conduite ou la participation à une réunion)**1. Un nouveau projet :**

Lors d'une réunion, avec les collègues, discuter autour des détails d'un nouveau projet : la date du démarrage, la signature d'un contrat, le recrutement et le budget disponible.

2. Donner son avis :

Echanger avec un nouveau collègue concernant un nouveau projet.. Faire des propositions sur l'amélioration du produit. Parler du budget, la charge de travail et donner son avis sur comment faire avancer le projet.

3. Discussions :

Demander à un collègue de faire une synthèse de la dernière réunion. Parler du design du produit et la stratégie de marketing que la société a prévue.

4. Un problème urgent :

Parler avec les collègues de la solution d'un problème d'un retard du développement, prenant en compte le budget et d'autres contraintes.

5. Solutionner le problème :

Pendant une réunion, rendre compte au responsable hiérarchique du compromis trouvé entre la société et les partenaires

ANGLAIS PROFESSIONNEL (suite)

INTERMÉDIAIRE

ANGLAIS AMERICAIN

LECTURE DE DOCUMENTS II (Situation professionnelle : Comprendre et analyser des sources documentaires)

1. **Candidature :**
Comprendre un CV simple
2. **Courrier aux Ressources Humaines :**
Comprendre une lettre de motivation
3. **Le Pot de départ :**
Comprendre une note interne détaillée
4. **La lettre de recommandation :**
Comprendre une lettre de recommandation

DOCUMENTS ECRITS II : (Situation professionnelle : Structurer et rédiger des documents écrits)

1. **Règles de sécurité :**
Communiquer des instructions par e-mail
2. **Le Questionnaire :**
Rédiger un questionnaire des clients
3. **Le Conseil :**
Rédiger des recommandations

LE CONTACT II (Situation professionnelle : Entretenir des relations professionnelles et participer aux discussions avec les collègues ou partenaires)

1. **Descriptif de la société :**
Présenter sa société de façon générale avec un interlocuteur externe
2. **Descriptif de la société (travail oral) :**
Parler de sa société de façon générale avec un interlocuteur externe

INTERACTION PROFESSIONNELLE II : (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)

1. **Le prospect :**
Discuter d'une demande précise d'information sur un produit
2. **Le prospect (travail oral) :**
Discuter d'une demande précise d'information sur un produit
3. **Engagements contractuels :**
Comprendre les conditions spécifiées dans un contrat



4. Le projet :

Solliciter des informations générales d'un collègue concernant la gestion d'un projet

5. Le projet (travail oral) :

Solliciter des informations générales d'un collègue concernant la gestion d'un projet

6. La présentation de la société :

Discuter des projets en cours avec un interlocuteur externe

7. La présentation de la société (travail oral) :

Discuter des projets en cours avec un interlocuteur externe

8. Contact commercial :

Prendre contact en vue de mettre en place une collaboration commerciale

9. Contact commercial (travail oral) :

Prendre contact en vue de mettre en place une collaboration commerciale

10. Entretien d'embauche :

Participer à un entretien d'embauche

ACCUEILLIR DES CLIENTS II (Situation professionnelle : Accueillir et accompagner des clients ou des associés)**1. Le bureau d'accueil :**

Accueillir divers visiteurs avec les expressions d'usage

2. Trois visiteurs :

Accueillir divers visiteurs avec les expressions d'usage

3. Avant la visite :

Donner des instructions précises à un groupe de visiteurs inconnu

4. Avant la visite du site :

Donner des instructions précises à un groupe de visiteurs inconnu

REUNIONS ET PRESENTATIONS II (Situation professionnelle : Gérer des points de vues divers lors de la conduite ou la participation à une réunion)**1. Instructions :**

Donne des instructions

2. Retards :

Discuter de l'avancement d'un projet

3. Retards :

Parler du progrès d'un projet

LES APPELS PROFESSIONNELS II (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)**1. Itinéraires :**

Comprendre un itinéraire complexe qui est expliqué clairement

2. Itinéraires (travail oral) :

Comprendre un itinéraire complexe qui est expliqué clairement

3. Organisation d'un itinéraire :

Faire des propositions aux clients en fonction de leurs besoins

4. Organisation d'un itinéraire (travail oral) :

Faire des propositions aux clients en fonction de leurs besoins

5. Les inscriptions :

Poser des questions aux clients concernant leurs besoins

6. Les inscriptions (travail oral) :

Poser des questions aux clients concernant leurs besoins

7. L'offre spéciale :

Proposer ses services à un prospect

8. L'offre spéciale (travail oral) :

Répondre à une proposition de services

9. Coordination des agendas :

Prendre rendez-vous avec quelqu'un qui a peu de disponibilités

10. Coordination des agendas (travail oral) :

Prendre rendez-vous avec quelqu'un qui a peu de disponibilités

11. Une enquête téléphonique :

Conduire un court entretien téléphonique dans le cadre d'une enquête de marketing

12. Une enquête téléphonique (travail oral) :

Conduire un court entretien téléphonique dans le cadre d'une enquête de marketing

13. Inscription à un salon :

Répondre à des questions d'ordre pratique sur la participation à un salon ou un autre événement

14. Inscription à un salon (travail oral) :

Répondre à des questions d'ordre pratique sur la participation à un salon ou un autre événement

SE PRESENTER ET PRESENTER SA SOCIETE II (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)**1. L'organisation du travail :**

Expliquer clairement les méthodes de travail à un public spécifique (clients, collègues, etc.)

2. Les processus de production :

Expliquer clairement les méthodes de travail à un public spécifique (clients, collègues, etc.)

3. **Un nouveau système de management :**

Expliquer clairement les méthodes de travail à un public (clients, collègues, etc.)

4. **Au sujet de la présentation :**

Expliquer clairement les méthodes de travail à un public (clients, collègues, etc.)

LES RELATIONS CLIENTS II (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs

1. **Service aux clients :**

Gérer un problème de livraison avec un client. Poser des questions sur une facture et négocier un compromis afin de résoudre la situation.

2. **Premières négociations :**

Apprendre à négocier. Discuter de ristournes sur des commandes en quantité et les droits de distribution avec le commercial d'une société de distribution.

3. **Des contrats :**

Négocier les termes d'un contrat avec un vendeur. Discuter de la ristourne, les conditions de paiement et la garantie sur les produits. Parler de comment des litiges éventuelles seront réglées.

4. **Problèmes techniques :**

Appeler le soutien technique lorsque l'ordinateur portable tombe en panne. Présenter le problème au technicien et répondre à ses questions. Parler des solutions au problème.

LE DEPLACEMENT PROFESSIONNEL II (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs

1. **A l'aéroport :**

Répondre aux questions posées au comptoir d'enregistrement à l'aéroport à New York. Faire reclasser le billet, vérifier l'heure de départ et d'arrivée de l'avion,

2. **Se rendre à une destination :**

Suivre des instructions au téléphone afin de trouver le restaurant new-yorkais où se tiendra un déjeuner d'affaires. Confirmer la date et le lieu de la rencontre.

3. **Le déjeuner d'affaires :**

Conclure un contrat pendant un déjeuner d'affaires. Parler des généralités, le voyage d'affaires, sa famille et sa ville. Commander un repas. Discuter des conditions du contrat et son paiement. Arriver à un accord.

PRESENTATION D'UN PRODUIT (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)

1. **Le télé-marketing :**

Répondre à un télé-vendeur qui veut vous vendre les services proposés par sa société. Parler des avantages et inconvénients de leur gamme de services. Négocier avec un télé-vendeur.

2. **Un Salon professionnel :**

Pendant un salon informatique à Francfort, parler d'une éventuelle collaboration professionnelle avec un représentant d'une autre société.

3. **Présentation d'un produit :**

Répondre à un client qui pose des questions sur un des produits. Décrire les divers avantages du produit et la durée de validité de la garantie. Indiquer le prix et négocier la ristourne avec le client. Demander au client de remplir un questionnaire de satisfaction.

PRESENTER SA SOCIETE (Situation professionnelle : Gérer des points de vues divers lors de la conduite ou la participation à une réunion)

1. **La société :**

Un journaliste conduit un entretien concernant la société. Répondre à ses questions sur l'historique de la société et sur son développement international. Décrire les produits de la société.

2. **Présenter sa société :**

Répondre à des questions sur sa société pendant un salon. Parler du nombre d'employés et l'emplacement du siège. Expliquer comment la société est devenue le leader du marché et comment le réseau de distribution est organisé. Parler des rapprochements avec d'autres sociétés et les marges bénéficiaires internationales. Indiquer les objectifs de la société pour l'année à venir.

ANGLAIS PROFESSIONNEL (suite)

CONFIRME

ANGLAIS AMERICAIN

LECTURE DE DOCUMENTS III (Situation professionnelle : Comprendre et analyser des sources documentaires)

1. **Réunion de l'encadrement :**

Comprendre le compte-rendu de réunion

2. **La plainte :**

Comprendre le sens d'une longue lettre détaillée exprimant une plainte

DOCUMENTS ECRITS III: (Situation professionnelle : Structurer et rédiger des documents écrits)

1. **La chronique de l'année :**

Identifier les idées principales dans un texte et en faire la synthèse

2. **La réponse :**

Répondre à une plainte par courrier ou par mail

3. **La démission :**

Ecrire sa lettre de démission

4. **Dépliant d'un hôtel :**

Ecrire un dépliant d'information sur les services d'une société

LE CONTACT III (Situation professionnelle : Entretenir des relations professionnelles et participer aux discussions avec les collègues ou partenaires)

1. **Au restaurant :**

Parler d'un projet, d'un contrat, d'une négociation etc. pendant un repas ou au cours d'une autre rencontre informelle

2. **Au restaurant (travail oral) :**

Parler d'un projet, d'un contrat, d'une négociation etc. pendant un repas ou lors d'une rencontre informelle

L'INTERACTION PROFESSIONNELLE III (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)

1. **Les négociations d'affaires :**

Négocier un prix avec un fournisseur d'une coopérative

2. **Les négociations d'affaires (travail oral) :**

Négocier un prix avec un fournisseur aimable

3. **L'heure de livraison :**

Négocier une date butoir avec un client aimable



4. **L'heure de livraison (travail oral) :**

Négocier une date butoir avec un client aimable

5. **La commande (travail oral) :**

Négocier un prix avec un client aimable

6. **Le salon :**

Accueillir et donner information à un prospect de manière à l'intéresser

7. **Le salon (travail oral) :**

Accueillir et donner information à un prospect de manière à l'intéresser

8. **Le point sur le projet :**

Rendre compte et donner les résultats à un supérieur hiérarchique

REUNIONS ET PRESENTATIONS III (Situation professionnelle : Gérer des points de vues divers lors de la conduite ou la participation à une réunion)

1. **La stratégie d'une société :**

S'entretenir avec des responsables afin d'identifier et répondre aux besoins d'une société ; informer les responsables de ses intentions

2. **La stratégie d'une société (travail oral) :**

S'entretenir avec des responsables afin d'identifier et répondre aux besoins d'une société ; informer les responsables de ses intentions

SE PRESENTER ET PRESENTER SA SOCIETE III (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)

1. **Les politiques :**

Présenter et expliquer des règlements

2. **Visite d'un site :**

Faire une visite guidée de manière formalisée, prévue à l'avance

ACCUEILLIR DES CLIENTS III (Situation professionnelle : Accueillir et accompagner des clients ou des associés)

1. **Un visiteur difficile :**

Accueillir un visiteur peu aimable ; demander à un visiteur peu aimable d'attendre

2. **Une petite attente :**

Accueillir un visiteur peu aimable ; demander à un visiteur peu aimable d'attendre

3. **Une requête peu commune :**

Gérer une demande difficile

4. **Un jeudi matin fort occupé :**

Gérer une demande difficile



LES APPELS PROFESSIONNELS III (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)

1. **Un produit défectueux :**
Répondre à une plainte
2. **Un produit défectueux (travail oral) :**
Répondre à une plainte
3. **Un paiement retardé :**
Faire une relance concernant une facture impayée
4. **Un paiement retardé (travail oral) :**
Faire une relance concernant une facture impayée
5. **Des problèmes liés au service :**
Se plaindre en avançant des arguments
6. **Des problèmes liés au service (travail oral) :**
Se plaindre en avançant des arguments
7. **Un problème lié à une commande :**
Gérer une plainte d'un client insatisfait
8. **Un problème lié à une commande (travail oral) :**
Gérer une plainte d'un client insatisfait

EMPLOIS ET CARRIERES (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)

1. **Délégués :**
Répondre à des questions sur la société et parler du travail
2. **Un nouveau poste :**
Parler de stratégies qui optimiserait le travail. Apprendre le vocabulaire sur les métiers.
3. **Les Promotions :**
Organiser le travail, développer des stratégies de vente et négocier une promotion

RELATIONS CLIENT (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)

1. **Information sur le vol :**
Apprendre le vocabulaire d'un aéroport (départ, porte, numéro de vol) et répondre à des questions sur des vols.
2. **Réservations de vol :**
Faire des réservations : poser des questions sur les destinations, les dates, les heures d'arrivée et de départ. Trouver une solution pour les problèmes d'un passager.
3. **Les assurances et la banque :**
Apprendre le vocabulaire lié au monde des assurances et de la banque (couverture, assurance vie, transfert d'espèces, numéro de compte).

LE DEPLACEMENT PROFESSIONNEL III (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)**1. Vivre aux Etats-Unis :**

Répondre à des questions d'ordre général sur la vie quotidienne aux Etats-Unis : Où on habite, le travail, les centres d'intérêt.

LES APPELS D'AFFAIRES (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)**1. Programmer un séminaire :**

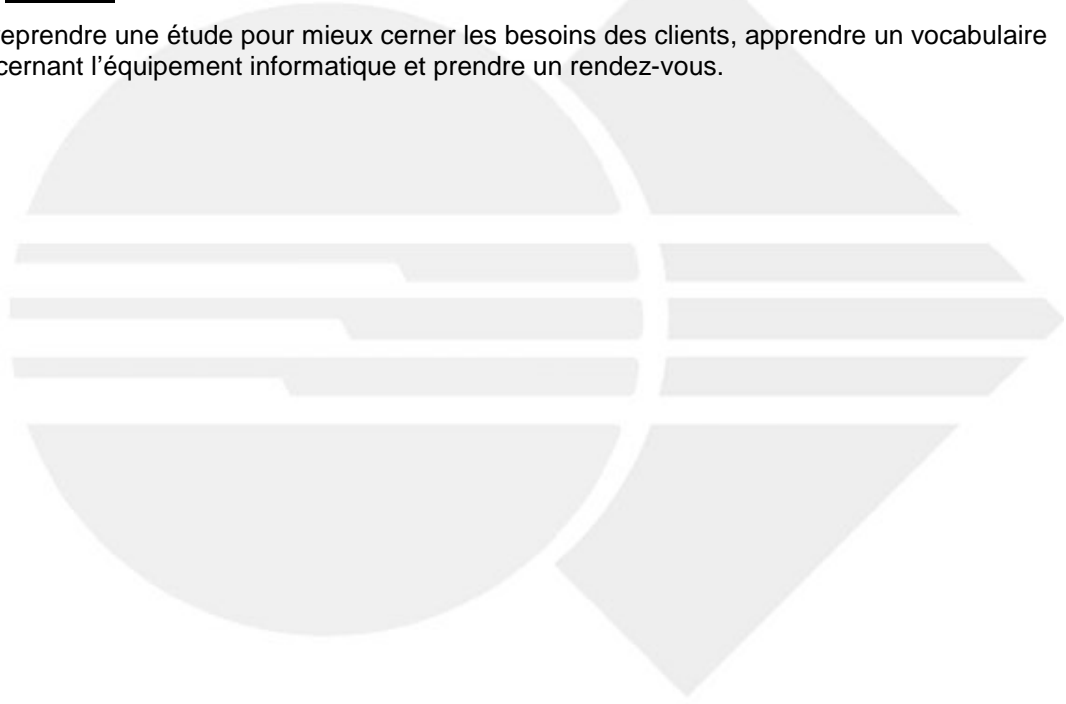
Réserver une chambre d'hôtel. Organiser un séminaire, choisir la date et le nombre de participants, choisir les services requis. Prévoir le paiement.

2. Les études de marketing :

Apprendre à formuler des questions spécifiques pour un questionnaire des clients.

3. Les contacts utiles :

Entreprendre une étude pour mieux cerner les besoins des clients, apprendre un vocabulaire concernant l'équipement informatique et prendre un rendez-vous.



ANGLAIS PROFESSIONNEL (suite)

EXPERT

ANGLAIS AMERICAIN

L'INTERACTION PROFESSIONNELLE IV (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)

1. Le Projet :

Définir le cadre d'un projet

2. Le conseil juridique :

Donner des conseils juridiques d'ordre général

LECTURE DE DOCUMENTS IV (Situation professionnelle : Comprendre et analyser des sources documentaires)

1. L'article de presse :

Comprendre un article de presse spécialisé

SE PRESENTER ET PRESENTER SA SOCIETE IV (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)

1. L'analyse du produit :

Présenter une analyse d'un produit

2. La décision :

Communiquer une décision, la justifier, et décrire ses conséquences

LE CONTACT IV (Situation professionnelle : Entretenir des relations professionnelles et participer aux discussions avec les collègues ou partenaires)

1. Entre les réunions :

Parler de thèmes professionnels (comme des négociations) dans un cadre informel.
Identifier des questions potentielles d'ordre culturel dans une ambiance apparemment décontracté

2. L'économie :

Participer à une discussion de groupe concernant les informations économiques et boursières

3. Entre les réunions (travail oral) :

Parler de thèmes professionnels (comme des négociations) dans un cadre informel.
Identifier des questions potentielles d'ordre culturel dans une ambiance apparemment décontracté

REUNIONS ET PRESENTATIONS IV (Situation professionnelle : Gérer des points de vues divers lors de la conduite ou la participation à une réunion)

1. La restructuration d'un département :

Discuter de l'organisation d'un département

2. Les négociations avec des clients :

Convaincre des clients difficiles
Apporter une critique à une décision en présentant son point de vue

ACCUEILLIR DES CLIENTS IV (Situation professionnelle : Accueillir et accompagner des clients ou des associés)

1. Un changement inattendu :

Comprendre l'enjeu de l'accueil et les informations données implicitement. Faire baisser des tensions et négocier des solutions pendant des interactions conflictuelles ou délicates

2. Un changement inattendu (travail oral) :

Faire baisser des tensions et négocier des solutions pendant des interactions conflictuelles ou délicates

3. Des collègues de l'étranger :

Adapter son style de communication à un contexte culturel. Répondre aux requêtes des visiteurs avec tact

4. Des collègues de l'étranger (travail oral) :

Adapter son style de communication à un contexte culturel. Répondre aux requêtes des visiteurs avec tact

LES APPELS PROFESSIONNELS IV (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)

1. L'assistance technique :

Expliquer dans le détail comment fonctionne un outil

2. Un nouveau scanner :

Comprendre un interlocuteur qui parle avec un accent difficilement compréhensible. Comprendre un descriptif détaillé d'un produit ou service peu connu

3. L'assistance technique (travail oral) :

Expliquer dans le détail comment fonctionne un outil

4. Un nouveau scanner (travail oral) :

Comprendre un descriptif détaillé d'un produit

RELATIONS CLIENT (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)

1. Des problèmes avec des commandes :

Répondre à des clients insatisfaits et s'excuser des problèmes

2. Organiser un séjour :

Apprendre le vocabulaire concernant des voyages professionnels. Réserver une chambre d'hôtel, organiser une sortie en soirée

3. Accueillir des visiteurs :

Organiser une visite touristique ou professionnelle pour des clients étrangers. Obtenir des informations concernant leur arrivée. Réserver des places de théâtre et prévoir leur planning



LES VENTES ET LES CONSEILS APRES-VENTE (Situation professionnelle : Comprendre l'environnement professionnel et s'entretenir avec différents interlocuteurs)**1. Négociier :**

Apprendre le vocabulaire professionnel, parler de la disponibilité des stocks, l'installation et la date de livraison

2. Les services après-vente :

Identifier les problèmes et fournir une assistance au client

3. Gérer une facture :

Demander aux clients en attente de règlement de procéder au paiement. Prévoir les modalités de paiement

PRESENTATION D'UN PRODUIT (Situation professionnelle : Faire des présentations efficaces et s'exprimer sur divers sujets)**1. Le stand de la société :**

Expliquer à un client les caractéristiques du produit. Parler des chiffres

2. Comparaison de produits

Convaincre quelqu'un de la qualité de votre produit

3. Conclure une vente :

Apprendre un vocabulaire professionnel, rencontrer un client, négocier un contrat et parler des prix

LES APPELS D'AFFAIRES (Situation professionnelle : entretenir une conversation téléphonique)**1. Un rendez-vous :**

Répondre au téléphone, transférer un appel, prendre un message et planifier une rencontre

2. Les appels professionnels :

Prendre des disponibilités pour assister à un salon professionnel. Réserver un stand. Expliquer les besoins dans le détail

3. Régler une facture :

Trouver une solution avec des clients dont les paiements sont en retard



ANGLAIS PROFESSIONNEL (suite)

VOCABULAIRE SPECIFIQUE

ANGLAIS AMERICAIN

LA COMPTABILITE ET LES FINANCES

1. **Le bilan :**

Comprendre un document de comptabilité et des finances

2. **Le compte de résultats consolidés :**

Comprendre un document de comptabilité et des finances

3. **Les conditions de crédit :**

Comprendre un document de comptabilité et des finances

L'ADMINISTRATION ET LE SECRETARIAT

1. **Masque de lettre :**

Comprendre un document administratif et de secrétariat

2. **Itinéraire de voyage :**

Comprendre un document administratif et de secrétariat

3. **Compte rendu de réunion :**

Comprendre un document administratif et de secrétariat

LES VEHICULES

1. **L'inspection d'un véhicule :**

Comprendre un document concernant un véhicule

2. **L'immatriculation d'un véhicule :**

Comprendre un document concernant un véhicule

3. **Avis de rappel :**

Comprendre un document concernant un véhicule

LES BANQUES ET LES ASSURANCES

1. **Certificat d'assurance :**

Comprendre un document bancaire ou des assurances

2. **Billet à ordre :**

Comprendre un document bancaire ou des assurances

3. **Assurances de voyage :**

Comprendre un document bancaire ou des assurances



LES RESSOURCES HUMAINES

1. Demande de personnel :

Comprendre un document concernant les ressources humaines

2. Evaluation d'une candidature :

Comprendre un document concernant les ressources humaines

3. Lettre de proposition de poste :

Comprendre un document concernant les ressources humaines

4. Avis de licenciement :

Comprendre un document concernant les ressources humaines

5. Guide de l'employé :

Comprendre un document concernant les ressources humaines

6. Règlement social :

Comprendre un document concernant les ressources humaines

LA VENTE ET LE MARKETING

1. Note interne :

Comprendre un document concernant la vente et le marketing

2. Trame d'appel de prospection par télé-vente :

Comprendre un document concernant la vente et le marketing

3. Présentation de résultats des ventes :

Comprendre un document concernant la vente et le marketing

4. Etude de cas :

Comprendre un document concernant la vente et le marketing

5. Stratégie de marketing :

Comprendre un document concernant la vente et le marketing

SERVICE APRES-VENTE ET SERVICE CLIENTS

1. Questionnaire de satisfaction client :

Comprendre un document concernant le SAV

2. Lettre de plainte :

Comprendre un document concernant le SAV

3. Politique de garantie et de retour :

Comprendre un document concernant le SAV

L'INFORMATIQUE

1. Guide d'installation :

Comprendre un document informatique



2. **Descriptif du serveur :**

Comprendre un document informatique

3. **Sécurité :**

Comprendre un document informatique

JURIDIQUE

1. **Un courrier d'avocat :**

Comprendre un document juridique

2. **Le Règlement relatif aux sociétés :**

Comprendre un document juridique

3. **Contrat général des services :**

Comprendre un document juridique

4. **Droit des brevets :**

Comprendre un document juridique

INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE

1. **Etude de cas pharmaceutique :**

Comprendre un document pharmaceutique

2. **Notice d'informations jointe à un médicament :**

Comprendre un document pharmaceutique

3. **Essai clinique :**

Comprendre un document pharmaceutique

4. **Feuillelet d'informations :**

Comprendre un document pharmaceutique

5. **Communiqué de presse :**

Comprendre un document pharmaceutique

Les Parcours de l'AFT-IFTIM
ANGLAIS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE

DÉBUTANT

ANGLAIS BRITANNIQUE

1. **Transport routier**

Types de véhicules, la location de véhicules, la livraison, sur la route

2. **Transport maritime**

Introduction au transport maritime, l'affrètement des navires, les ports

3. **Transport aérien**

Les aéroports à travers le monde, le chargement, le fret aérien, les équipements

4. **Transport de personnes**

Les réseaux urbains, le tourisme en autocar, les lignes inter-urbaines, les véhicules

5. **La logistique**

Définition de la logistique, les métiers de la logistique, les installations

6. **Supply Chain Management**

Définition du supply chain, exemples de fonctionnement, la chaîne du froid

7. **L'entrepôt**

L'organisation d'un entrepôt, la préparation des commandes, l'entrepôt automatisé



ANGLAIS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE

INTERMEDIAIRE

ANGLAIS BRITANNIQUE

1. Transport routier

Les restrictions de charge pour les poids lourds, l'exploitation en transport national, l'exploitation en transport international, la tarification en transport international, le chrono tachygraphe numérique

2. Transport maritime

Les conférences maritimes, les navires non-spécialisés, les porte-conteneurs, la gestion des documents, l'équipement portuaire

3. Transport aérien

Les conventions internationales, les appareils mixtes, les avions cargo, l'équipement aéroportuaire

4. Transport de personnes

Les systèmes de tarification, le plan de mobilité urbaine, la mission de transport public

5. La logistique

La chaîne logistique, la sûreté du fret, les matériels d'emballage, les assurances en logistique

6. Supply Chain Management

Le Supply Chain et l'environnement, la gestion de la chaîne agro-alimentaire, les acteurs du Supply Chain

7. La douane

Les procédures douanières à l'import et à l'export, le rôle des agents en douane



ANGLAIS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE

CONFIRME

ANGLAIS BRITANNIQUE

1. Transport routier

Types de marchandises, les documents de transport, le cabotage

2. Transport maritime

Les navires spécialisés, les transports fluvio-maritime, les assurances maritimes

3. Transport aérien

Les contrôles phyto-sanitaires, les animaux vivants, la tarification, les marchandises dangereuses

4. Transport de personnes

L'exploitation d'un réseau urbain, la gestion des conducteurs, les relations avec les utilisateurs

5. La logistique

Le traçage, la logistique des retours, systèmes de stockage

6. Le crédit documentaire

Les transferts et virements internationaux, les lettres de crédit, la documentation

7. Les assurances

Les incoterms et les responsabilités de chaque acteur



ANGLAIS LOGISTIQUE

1. Concepts de la logistique

Concepts clés en logistique, le benchmarking

2. Réception marchandises

E-mail concernant du racking défectueux

3. Préparation de commandes

Le picking des commandes

4. Systemes d'information ERP

L'informatique dans l'entrepôt

5. Structures de stockage

Systemes de stockage

6. Matériels de manutention

Transpalette manuel, chariot-élévateur

7. Cahiers des charges logistique

Lettre –informations pour un appel d'offres

8. Traçabilité

Traçabilité

9. Implantation

La conception d'entrepôt

10. Audit logistique

Processus logistiques

11. Emballages

Le packaging

12. Gestion de projet

La gestion de projets de logistique

13. Stratégies logistique

La planification stratégique et la fonction logistique; Sous-traitance de la logistique

14. Approche budgétaire

Les coûts de la logistique

15. Qualité

Les audits qualité

16. Sécurité et ergonomie

Les accidents de travail; déplacements au sein de l'entreprise

17. Logistique et environnement

La logistique et l'environnement



COMPETENCES ET/OU HABILITATIONS SPECIFIQUES REQUISES POUR L'ANIMATION :**I - COMPETENCES FORMATEURS :** (Cf. profil formateur [FLGAM](#))

Formateur de langue anglaise, Diplôme TEFL (Teaching English as a Foreign Language) souhaité

II - CONDITIONS PARTICULIERES :

Le formateur doit disposer d'une adresse de courrier électronique

SUPPORTS PEDAGOGIQUES POUR LE FORMATEUR :**- Supports obligatoires**

Titre, Nature	Code, référence	Approvisionnement
Accès à internet et code d'accès à « Tell Me More® »		TFTL

- Supports complémentaires

Titre, Nature	Code, référence	Approvisionnement

SUPPORTS ET DOCUMENTS POUR LES STAGIAIRES :**- Supports individuels à remettre obligatoirement**

Titre, Nature	Code, référence	Approvisionnement
Accès à internet et code d'accès à « Tell Me More® »		TFTL

- Supports mis à disposition

Titre, Nature	Code, référence	Approvisionnement

ORIGINE ET CONTACT

IPTL / ISTEELI (Sally O'Farrell)

MAINTENANCE PREVENTIVE

NON

MISE A JOUR

Créé le 29/04/08

CARACTERISTIQUES CRITIQUES

- **CONTRAINTES ET/OU CONDITIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE :**
Pour la formation en e-learning, l'apprenant doit avoir accès à Internet et une adresse de courrier électronique.