



## **LANGUES**

**Catalogue des formations valable jusqu'au 31/12/13**

**VALORIALE**

**2012-2013**

## **Intitulé de la formation :**

### **ANGLAIS**

- **DEBUTANT**
- **REMISE A NIVEAU**
- **EXPERT**

## **Objectifs :**

Le contenu pédagogique est défini pour chaque groupe en fonction du niveau de langue des participants. Les stagiaires sont intégrés dans les groupes de niveau en fonction de leur résultat au test de niveau qui positionne les compétences linguistiques (à l'oral et à l'écrit) des apprenants sur l'échelle du Cadre européen commun de référence. La pédagogie est axée sur la communication et sur l'interculturel et les formateurs font appel à des techniques d'apprentissage tels que des simulations, conversations dirigées, exercices de créativité...

## **Pré-requis :**

Aucun, des tests de positionnements peuvent être proposés pour un parcours adéquat.

## **Public concerné :**

► Tout salarié, non salarié, dans le cadre du plan de formation continue de l'entreprise, ou au titre du Droit Individuel à la Formation ou du reclassement.

## **Méthode pédagogique :**

Les cours sont axés sur les quatre principales compétences linguistiques: Écrire, Parler, Lire, Écouter. L'objectif étant d'acquérir les bases de l'anglais, à votre propre rythme (plus ou moins soutenu), pour pouvoir communiquer et interagir simplement.

- Démarche pédagogique active et participative
- Exposé, discussions, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas pratique choisie par les participants.

## **Animateurs de formation :**

Les intervenants sont tous référencés dans notre organisme de formation et sont recrutés pour leur :

- Compétence pédagogique
- Expérience d'enseignement aux adultes
- Expertise technique des thèmes enseignés
- Connaissance du monde de l'entreprise privée et publique
- nationalité : Tous nos formateurs en langue sont des NATIFS

## **Evaluation et validation du stage :**

Contrôle des connaissances acquises tout au long de la formation, évaluation de l'action de formation, attestation de stage VALORIALE Formation.

## **Durée de la formation**

14 heures sur 2 jours, possibilité de travailler en demi-journées selon planning et disponibilités

## PROGRAMME GENERAL

### 1. Écrire

- Acquisition et utilisation des temps simples
- L'Alphabet, les nombres, le repérage spatial et temporel
- Formules de politesse
- Utilisation du système verbal de base

L'orthographe

La rédaction de phrases types appropriées aux situations usuelles :

- ☑ Communiquer avec la famille, les amis
- ☑ Prendre, modifier ou annuler un rendez-vous ou une invitation
- ☑ Demander des renseignements

Rédaction (selon le niveau) de courriels, cartes postales, petits mots, lettres ...

### 2. Parler

- Se présenter dans la vie sociale et professionnelle
- Poser des questions et donner des réponses simples
- Nommer et énumérer des objets
- Exercices de phonétique

Echanger dans une atmosphère conviviale – questions/réponses, simulations, jeux de rôle, discussions, débats ...

Se présenter – ses intérêts, sa famille, son travail, sa ville, son pays...

Exprimer ses idées et son opinion sur des sujets familiers, concrets et abstraits (selon le niveau)

### 3. Lire

- Acquérir un vocabulaire professionnel simple
- Acquérir un niveau de compréhension élémentaire
- Exercices de compréhension écrite

### 4. Écouter

- Compréhension orale
- Amélioration de la prononciation et de l'intonation

Quelques évolutions peuvent être apportées à ce programme afin de répondre au mieux à vos attentes.

## Spécificités linguistiques : ANGLAIS DU TOURISME

Les formations en anglais du tourisme sont destinées aux salariés et non-salariés ayant la vocation professionnelle d'accueillir des clients et à répondre à des demandes d'informations dans le domaine de l'hôtellerie de la restauration, du tourisme et dans les entreprises de voyage.

## Objectifs

Développer des compétences professionnelles pour

- accueillir,
- animer,
- accompagner
- orienter la clientèle selon les demandes
- vendre grâce à la maîtrise du vocabulaire spécifique

Acquérir des connaissances opérationnelles pour des besoins professionnels immédiats en rapport avec le niveau des participants.

**Il s'agit surtout d'acquisition rapide de vocabulaire et d'expressions type du domaine touristique et spécialement dans notre région Languedoc-Roussillon et plus spécifiquement la Lozère , par exemple**

- **dans la restauration**  : comportement sociologique des anglophones qui séjournent dans notre région, vocabulaire des spécialités régionales. La Lozère, pays de montagne, regorge de spécialités et de recettes typiques. Les artisans pâtisseries mendois ont développé depuis de nombreuses décennies, un savoir-faire qu'ils se transmettent de génération en génération : La fabrication artisanale du croquant. Sans oublier les fromages ( Roquefort, Laguiole, Bleu des Causses, Pélardon, ...) et la charcuterie ( fricandeau, saucisse sèche, jambon sec,...)
- **Dans l'hôtellerie**  : réservations de chambre, booking, facturation, devis, équipements de l'hôtel, assurance, etc..

## Durée de la formation

- 21 heures sur 3 jours pour le programme basique, possibilité de travailler en demi-journées selon planning et disponibilités
- 35 heures sur 5 jours, espacés de 3 à 4 semaines par session pour le niveau perfectionnement.

## Spécificités: ANGLAIS AU TELEPHONE

### Réussir son accueil téléphonique en Anglais

Les formations en Anglais au téléphone sont utiles pour améliorer l'accueil des clients et permettent de répondre à des demandes d'informations dans de nombreux domaines d'activités. Le public souvent concerné est le plus souvent le standard mais cette formation peut également servir aux chefs d'entreprise, aux managers et aux commerciaux.

Nos formations sur les langues au téléphone sont animées par des natifs ayant une expérience de la négociation internationale et de l'accueil client.

## Objectifs

Développer des compétences professionnelles pour

- accueillir,
- orienter la clientèle selon les demandes

Acquérir des connaissances opérationnelles pour des besoins professionnels immédiats en rapport avec le niveau des participants.

**Il s'agit surtout d'acquisition rapide de vocabulaire et d'expressions type du domaine touristique et spécialement dans notre région Languedoc-Roussillon et plus spécifiquement la Lozère, par exemple**

- **dans la restauration** : comportement sociologique des anglophones qui séjournent dans notre région, vocabulaire des spécialités régionales. La Lozère, pays de montagne, regorge de spécialités et de recettes typiques. Les artisans pâtisseries mendois ont développé depuis de nombreuses décennies, un savoir-faire qu'ils se transmettent de génération en génération : La fabrication artisanale du croquant. Sans oublier les fromages (Roquefort, Laguiole, Bleu des Causses, Pélardon, ...) et la charcuterie (fricandeau, saucisse sèche, jambon sec,...)
- **Dans l'hôtellerie** : réservations de chambre, booking, facturation, devis, équipements de l'hôtel, assurance, etc..

## Pré-requis

Aucun- Evaluation de niveau

## Durée de la formation

- 14 heures sur 2 jours

## Public

Toute personne amenée à effectuer des appels téléphoniques dans son contexte professionnel

## PROGRAMME

### **1. Se présenter et accueillir au téléphone**

- Demander l'identité de son interlocuteur, l'entreprise, la localisation..
- Savoir épeler l'alphabet correctement
- Transférer la communication, savoir épeler les numéros de téléphone, adresses e-mails, adresses postales
- Maitriser les jours, mois et heures
- Conclure poliment : formules de politesse

### **2. Couper / Reprendre une communication**

- Expliquer que l'interlocuteur s'est trompé de numéro
- Excuser l'absence d'un collaborateur, donner les raisons
- Prendre un message : le comprendre, noter et transmettre
- Comprendre une demande téléphonique et y répondre efficacement
- Faire répéter / reformuler pour valider l'information

### **3. Effectuer des appels téléphoniques**

- Demander à être relié à un service, un interlocuteur
- Expliquer une demande
- S'enquérir du meilleur créneau horaire pour joindre la personne
- Convenir d'un RV, l'appeler, le déplacer
- Faire une réservation

### **4. Traiter des réclamations**

- Régler des problèmes
- Trouver des solutions
- Présenter ses excuses

### **Jeux de rôle & Simulation régulières sur les 2 jours**

## **Intitulé de la formation :**

### **ESPAGNOL**

- **DEBUTANT**
- **REMISE A NIVEAU**
- **PERFECTIONNEMENT/EXPERT**

## **Objectifs :**

Le contenu pédagogique est défini pour chaque groupe en fonction du niveau de langue des participants. Les stagiaires sont intégrés dans les groupes de niveau en fonction de leur résultat au test de niveau qui positionne les compétences linguistiques (à l'oral et à l'écrit) des apprenants sur l'échelle du Cadre européen commun de référence. La pédagogie est axée sur la communication et sur l'interculturel et les formateurs font appel à des techniques d'apprentissage tels que des simulations, conversations dirigées, exercices de créativité...

## **Pré-requis :**

Aucun, des tests de positionnements peuvent être proposés pour un parcours adéquat.

## **Public concerné :**

► Tout salarié, non salarié, dans le cadre du plan de formation continue de l'entreprise, ou au titre du Droit Individuel à la Formation ou du reclassement.

## **Méthode pédagogique :**

Les cours sont axés sur les quatre principales compétences linguistiques: Écrire, Parler, Lire, Écouter. L'objectif étant d'acquérir les bases de l'anglais, à votre propre rythme (plus ou moins soutenu), pour pouvoir communiquer et interagir simplement.

- Démarche pédagogique active et participative
- Exposé, discussions, mise en situation, jeux de rôle, étude de cas pratique choisie par les participants.

## **Animateurs de formation :**

Les intervenants sont tous référencés dans notre organisme de formation et sont recrutés pour leur :

- Compétence pédagogique
- Expérience d'enseignement aux adultes
- Expertise technique des thèmes enseignés
- Connaissance du monde de l'entreprise privée et publique
- nationalité : Tous nos formateurs en langue sont des NATIFS

## **Evaluation et validation du stage :**

Contrôle des connaissances acquises tout au long de la formation, évaluation de l'action de formation, attestation de stage VALORIALE Formation.

## **Durée de la formation**

14 heures sur 2 jours, possibilité de travailler en demi-journées selon planning et disponibilités

## PROGRAMME GENERAL

### 1. Écrire

- Acquisition et utilisation des temps simples
- L'Alphabet, les nombres, le repérage spatial et temporel
- Formules de politesse
- Utilisation du système verbal de base

L'orthographe

La rédaction de phrases types appropriées aux situations usuelles :

- ☑ Communiquer avec la famille, les amis
- ☑ Prendre, modifier ou annuler un rendez-vous ou une invitation
- ☑ Demander des renseignements

Rédaction (selon le niveau) de courriels, cartes postales, petits mots, lettres ...

### 2. Parler

- Se présenter dans la vie sociale et professionnelle
- Poser des questions et donner des réponses simples
- Nommer et énumérer des objets
- Exercices de phonétique

Echanger dans une atmosphère conviviale – questions/réponses, simulations, jeux de rôle, discussions, débats ...

Se présenter – ses intérêts, sa famille, son travail, sa ville, son pays...

Exprimer ses idées et son opinion sur des sujets familiers, concrets et abstraits (selon le niveau)

### 3. Lire

- Acquérir un vocabulaire professionnel simple
- Acquérir un niveau de compréhension élémentaire
- Exercices de compréhension écrite

### 4. Écouter

- Compréhension orale
- Amélioration de la prononciation et de l'intonation

Quelques évolutions peuvent être apportées à ce programme afin de répondre au mieux à vos attentes.



## Spécificités linguistiques : ANGLAIS DU TOURISME

Les formations en anglais du tourisme sont destinées aux salariés et non-salariés ayant la vocation professionnelle d'accueillir des clients et à répondre à des demandes d'informations dans le domaine de l'hôtellerie de la restauration, du tourisme et dans les entreprises de voyage.

## Objectifs

Développer des compétences professionnelles pour

- accueillir,
- animer,
- accompagner
- orienter la clientèle selon les demandes
- vendre grâce à la maîtrise du vocabulaire spécifique

Acquérir des connaissances opérationnelles pour des besoins professionnels immédiats en rapport avec le niveau des participants.

**Il s'agit surtout d'acquisition rapide de vocabulaire et d'expressions type du domaine touristique et spécialement dans notre région Languedoc-Roussillon et plus spécifiquement la Lozère , par exemple**

- **dans la restauration** : comportement sociologique des anglophones qui séjournent dans notre région, vocabulaire des spécialités régionales. La Lozère, pays de montagne, regorge de spécialités et de recettes typiques. Les artisans pâtisseries mendois ont développé depuis de nombreuses décennies, un savoir-faire qu'ils se transmettent de génération en génération : La fabrication artisanale du croquant. Sans oublier les fromages ( Roquefort, Laguiole, Bleu des Causses, Pélardon, ...) et la charcuterie ( fricandeau, saucisse sèche, jambon sec,...)
- **Dans l'hôtellerie** : réservations de chambre, booking, facturation, devis, équipements de l'hôtel, assurance, etc..

## Durée de la formation

- 21 heures sur 3 jours pour le programme basique, possibilité de travailler en demi-journées selon planning et disponibilités
- 35 heures sur 5 jours, espacés de 3 à 4 semaines par session pour le niveau perfectionnement.

## Spécificités: ANGLAIS AU TELEPHONE

### Réussir son accueil téléphonique en Anglais

Les formations en Anglais au téléphone sont utiles pour améliorer l'accueil des clients et permettent de répondre à des demandes d'informations dans de nombreux domaines d'activités. Le public souvent concerné est le plus souvent le standard mais cette formation peut également servir aux chefs d'entreprise, aux managers et aux commerciaux.

Nos formations sur les langues au téléphone sont animées par des natifs ayant une expérience de la négociation internationale et de l'accueil client.

## Objectifs

Développer des compétences professionnelles pour

- accueillir,
- orienter la clientèle selon les demandes

Acquérir des connaissances opérationnelles pour des besoins professionnels immédiats en rapport avec le niveau des participants.

**Il s'agit surtout d'acquisition rapide de vocabulaire et d'expressions type du domaine touristique et spécialement dans notre région Languedoc-Roussillon et plus spécifiquement la Lozère , par exemple**

- **dans la restauration** : comportement sociologique des anglophones qui séjournent dans notre région, vocabulaire des spécialités régionales. La Lozère, pays de montagne, regorge de spécialités et de recettes typiques. Les artisans pâtisseries mendois ont développé depuis de nombreuses décennies, un savoir-faire qu'ils se transmettent de génération en génération : La fabrication artisanale du croquant. Sans oublier les fromages ( Roquefort, Laguiole, Bleu des Causses, Pélardon, ...) et la charcuterie ( fricandeau, saucisse sèche, jambon sec,...)
- **Dans l'hôtellerie** : réservations de chambre, booking, facturation, devis, équipements de l'hôtel, assurance, etc..

## Pré-requis

Aucun- Evaluation de niveau

## Durée de la formation

- 14 heures sur 2 jours

## Public

Toute personne amenée à effectuer des appels téléphoniques dans son contexte professionnel

## PROGRAMME

### **1. Se présenter et accueillir au téléphone**

- Demander l'identité de son interlocuteur, l'entreprise, la localisation..
- Savoir épeler l'alphabet correctement
- Transférer la communication, savoir épeler les numéros de téléphone, adresses e-mails, adresses postales
- Maitriser les jours, mois et heures
- Conclure poliment : formules de politesse

### **2. Couper / Reprendre une communication**

- Expliquer que l'interlocuteur s'est trompé de numéro
- Excuser l'absence d'un collaborateur, donner les raisons
- Prendre un message : le comprendre, noter et transmettre
- Comprendre une demande téléphonique et y répondre efficacement
- Faire répéter / reformuler pour valider l'information

### **3. Effectuer des appels téléphoniques**

- Demander à être relié à un service, un interlocuteur
- Expliquer une demande
- S'enquérir du meilleur créneau horaire pour joindre la personne
- Convenir d'un RV, l'appeler, le déplacer
- Faire une réservation

### **4. Traiter des réclamations**

- Régler des problèmes
- Trouver des solutions
- Présenter ses excuses

### **Jeux de rôle & Simulation régulières sur les 2 jours**

## **Intitulé de la formation : TELE-LANGUE EN ESPAGNOL, ANGLAIS ET ALLEMAND**

- **DEBUTANT**
- **REMISE A NIVEAU**
- **PERFECTIONNEMENT/EXPERT**

## **Objectifs des cours par téléphone**

L'anglais, l'Espagnol ou l'Allemand au téléphone est une des méthodes les plus efficaces pour progresser rapidement sur les compétences qui manquent.

## **Pré-requis :**

Aucun, des tests de positionnements peuvent être proposés pour un parcours adéquat.

## **Public concerné :**

- ▶ recommandé pour tous ceux qui ont des besoins urgents ou qui manquent de temps

## **Méthode pédagogique :**

**Des cours avec un professeur particulier pour progresser à votre rythme** : en immersion avec un professeur natif qui s'adapte aux besoins des stagiaires et à leur rythme: il peut s'attarder sur certains points et passer plus vite sur d'autres. Ce qui est impossible en cours collectif.

**Des cours limités à 30 minutes pour mémoriser efficacement** : chaque cours est volontairement limité à 30 minutes pour maintenir la concentration et la capacité de mémorisation à un niveau maximum. De plus, le téléphone élimine les distractions et aide à surmonter les inhibitions.

Mise en situation, travail en priorité les deux fonctions de base de la communication : l'écoute et la parole.

## **Animateurs de formation :**

Les intervenants sont tous référencés dans notre organisme de formation et sont recrutés pour leur :

- Compétence pédagogique
- Expérience d'enseignement aux adultes
- Expertise technique des thèmes enseignés
- Connaissance du monde de l'entreprise privée et publique
- nationalité : Tous nos formateurs en langue sont des NATIFS

## **Evaluation et validation du stage :**

Contrôle des connaissances acquises tout au long de la formation sous forme de mini-tests de 5 minutes en début de conversation téléphonique, évaluation de l'action de formation en fin de session de 10 semaines, attestation de stage VALORIALE Formation.

## **Durée de la formation**

**Deux cours par semaine minimum pour développer les réflexes**: en travaillant régulièrement, le stagiaire n'oublie rien entre deux cours et développe plus rapidement des réflexes en communication orale.

Durée des cours : 30 minutes, 2 fois par semaine sur 10 semaines minimum

## PROGRAMME GENERAL

### **1. Parler**

- Se présenter dans la vie sociale et professionnelle
- Poser des questions et donner des réponses simples
- Nommer et énumérer des objets
- Exercices de phonétique

Echanger dans une atmosphère conviviale – questions/réponses, simulations, jeux de rôle, discussions, débats ...

Se présenter – ses intérêts, sa famille, son travail, sa ville, son pays...

Exprimer ses idées et son opinion sur des sujets familiers, concrets et abstraits (selon le niveau)

### **2. Écouter**

- Compréhension orale
- Amélioration de la prononciation et de l'intonation

Quelques évolutions peuvent être apportées à ce programme afin de répondre au mieux à vos attentes.