PROGRAMME DE FORMATION

Anglais pour l'accueil et la relation client

Langues

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0596	V2026-005	2 novembre 2026	Langues

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
20 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	6 modules 25 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Accueillir en anglais un client ou un visiteur, comprendre sa demande et la reformuler.
- Répondre à un appel entrant, faire patienter, transférer et prendre un message exact.
- Décrire et comparer des produits, et expliquer commande, livraison et retour selon les conditions de l'entreprise.
- Rédiger en anglais des réponses par e-mail et par messagerie instantanée au ton adapté.
- Traiter en anglais une réclamation orale ou écrite et assurer le suivi après-vente.

L'essentiel de la formation

Public visé

Agents d'accueil, standardistes, hôtes et hôtesses, vendeurs et conseillers de vente, conseillers de service client (téléphone, e-mail, messagerie instantanée) et assistants de niveau A2+ à B1 du CECRL qui reçoivent une clientèle ou des visiteurs étrangers.

Prérequis

Niveau A2+ à B1 du CECRL en anglais (comprendre et tenir un échange simple et suivi), vérifié par le test de positionnement ; en dessous de A2, la formation d'anglais général WF-0267 est proposée d'abord.

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un micro et d'un casque ou de haut-parleurs (écoutes et prises de parole enregistrées).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (écoutes de clients fictifs, conversations simulées à embranchements, jeux de rôle enregistrés, réponses par e-mail et par messagerie instantanée, repérage d'erreurs de francophones) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Les documents audio et vidéo en anglais sont des enregistrements fictifs, joués par des locuteurs, toujours transcrits ; les prises de parole sont enregistrées dans le cours et auto-évaluées sur grille, puis écoutées par le formateur sur demande. Les repères de niveau suivent le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL, Conseil de l'Europe) ; aucun niveau n'est garanti à l'issue de la formation. Plus de la moitié du temps est consacrée à l'entraînement (écoutes, prises de parole, conversations simulées, écrits), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : journée fictive au service client de Lumio — accueil d'un client en magasin, appel entrant avec prise de message, réclamation, en conversations simulées, et réponse écrite à un message en anglais — corrigées sur grille, et questionnaire de 15 questions de compréhension orale et écrite. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée et aucun test ni certification de langue n'est préparé ni passé.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 590 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 25 leçons — durée totale 20 h.

01 Accueillir en face à face

1. Positionnement — anglais de l'accueil et du service client
2. Accueillir un client en magasin
3. Accueillir un visiteur à l'entreprise
4. Comprendre la demande et la reformuler
5. Atelier de synthèse — Accueillir en face à face

02 Le téléphone au service client

1. Répondre et identifier le motif de l'appel
2. Faire patienter, transférer, rappeler
3. Comprendre un accent et faire répéter
4. Atelier de synthèse — Le téléphone au service client

03 Conseiller et décrire un produit

1. Décrire un produit : taille, matière, usage
2. Comparer et conseiller
3. Expliquer une commande, une livraison, un retour
4. Atelier de synthèse — Conseiller et décrire un produit

04 Écrire au client : e-mail et messagerie instantanée

1. Le ton de la messagerie instantanée
2. L'e-mail de réponse au client
3. Réponses types et personnalisation
4. Atelier de synthèse — Écrire au client : e-mail et messagerie instantanée

05 Réclamations et clients mécontents

1. Écouter et reformuler une insatisfaction
2. Proposer une solution et dire non
3. Répondre à une réclamation écrite
4. Atelier de synthèse — Réclamations et clients mécontents

06 Fidéliser et assurer le suivi

1. Le suivi après-vente
2. Demander un avis et réagir aux retours
3. Codes de politesse et clients d'autres cultures
4. Atelier de synthèse — Fidéliser et assurer le suivi