

BERLITZ BUSINESS EXPRESS

English for Customer Care

Niveau B1



Eligible
au
CPF



L'atelier *English for Customer Care* permet aux participants d'aborder les différents aspects de la relation client (clients internes et externes). Les acquis sont évalués au travers de tâches concrètes et de mises en situation réalistes et variées. Les participants s'approprient des expressions, du vocabulaire et des stratégies leur permettant d'établir une meilleure qualité relationnelle avec leurs clients.



Testez votre niveau en ligne sur www.berlitz.fr



Cours collectifs 100% face à face
(de 2 à 5 personnes)
Niveau intermédiaire avancé – B1



12h d'atelier soit 6h par jour pendant
2 jours dans un centre Berlitz.
Date à définir avec votre conseiller



Intervenants de langue maternelle
formés à la méthode Berlitz



Support de cours Berlitz



Remise d'une attestation de
compétences.
Possibilité de passer le test *TOEIC*[®]
ou *BULATS*.



Objectifs

- Maîtriser les codes de la relation client
- Etre capable de gérer une situation difficile dans le cadre de la relation client
- Pouvoir proposer des solutions à un client mécontent



Contenu

- La Relation Client
 - Premières impressions
 - Par téléphone
 - Dimension interculturelle
- Les situations difficiles
 - Présenter des excuses
 - Poser les bonnes questions
 - Expliquer la politique de l'entreprise
- Proposer une solution
 - Formuler une recommandation
 - Exprimer de l'empathie

Nos 8 autres thèmes

- Présentations
- Négociations
- Téléphone
- Correspondance professionnelle
- Entretien d'embauche
- Préparation *TOEIC*[®]
- Préparation *BULATS*
- Entretiens d'embauche

Cadre Européen Commun de Référence des Langues (CECRL)

Dans le cadre de sa politique linguistique, le Conseil de l'Europe accorde une place prépondérante à la promotion du plurilinguisme ainsi qu'à la description des niveaux d'apprentissage et à la formulation des objectifs. Le Conseil de l'Europe a adopté des recommandations précises et complètes à ce sujet, présentées dans le «Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues»: apprendre, enseigner et évaluer. Le «Cadre Européen Commun de Référence» propose six niveaux de compétences pour l'apprentissage des langues. Le tableau décrit la correspondance avec le niveau atteint après avoir terminé un programme Berlitz.

Niveau Berlitz 1 | Niveau CEF A 1 | Score 0 – 13

Vous comprenez et utilisez les expressions courantes familières et les phrases les plus simples. Vous êtes capable de vous présenter vous-même et de poser à vos interlocuteurs des questions à leur sujet - par exemple où ils vivent, comment ils vont ou quels sont leurs goûts, et de répondre vous-même à ce type de questions. Vous êtes amplement en mesure de participer à une discussion si votre interlocuteur s'exprime lentement et vous aide par des répétitions.

Niveau Berlitz 2 | Niveau CEF A 2.1 | Score 14 – 15

Vous êtes en mesure de comprendre et de transmettre des messages simples d'ordre général. Vous êtes capable d'appréhender des informations formulées de manière compréhensible et de mener des entretiens simples. Vous pouvez, à l'aide d'une série d'expressions et phrases simples, décrire des activités quotidiennes à domicile et au travail. Vous demandez et comprenez des informations relatives aux occupations quotidiennes, par exemple lors d'achats ou de la réservation d'un voyage ou d'un hôtel.

Niveau Berlitz 3 | Niveau CEF A 2.2 | Score 16 – 17

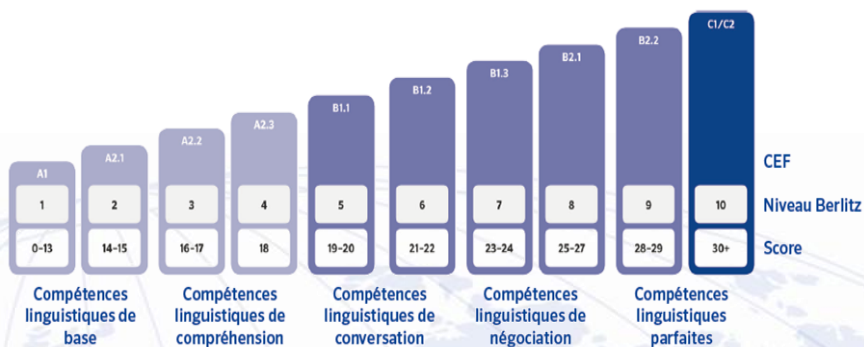
Vous pouvez suivre une conversation portant des sujets courants, au niveau professionnel comme privé. Vous êtes en mesure de lancer une conversation, de la conduire et de la terminer. Vous êtes capable de participer à des discussions simples, de donner des renseignements professionnels basiques, d'identifier un problème et de proposer une solution. Vous pouvez exprimer des vœux, expliquer un accord ou une désapprobation ou déposer une réclamation.

Niveau Berlitz 4 | Niveau CEF A 2.3 | Score 18

Vous êtes en mesure de comprendre des informations sur des sujets familiers d'un domaine approprié et de conduire un entretien sur des sujets généraux. Vous êtes capable de nouer des contacts professionnels, de donner des conseils et de présenter des suggestions. Vous pouvez vous charger d'activités complexes, par exemple l'échange de marchandises ou l'annulation de commandes. Vous parvenez à rédiger des notes, des communications et des lettres personnelles, par exemple pour adresser des remerciements.

Niveau Berlitz 5 | Niveau CEF B 1.1 | Score 19 – 20

Vous êtes capable de conduire des discussions sur une série de faits et de sujets. Vous expliquez et décrivez de manière cohérente. Sur votre lieu de travail, vous posez des questions et donnez des réponses. Il vous est aisé de fournir des instructions générales sur la méthode de travail à appliquer. Vous vous sentez à l'aise dans des situations habituelles en groupe ou dans votre environnement professionnel. Vous êtes par exemple en mesure de discuter de la qualité d'un produit ou d'un service.



Niveau Berlitz 6 | Niveau CEF B 1.2 | Score 21 – 22

Vous communiquez de manière compétente et sans peine dans de nombreuses situations professionnelles et privées et savez exprimer la même chose de différentes manières. Vous pouvez donc aborder différents sujets de manière appropriée. Vous êtes facilement en mesure de participer à des entretiens avec plusieurs personnes de langue maternelle. Vous débâtez par exemple d'un projet et faites part d'exigences, d'opinions ou d'idées. Vous menez sans peine de longs entretiens téléphoniques ou effectuez les préparatifs d'un voyage.

Niveau Berlitz 7 | Niveau CEF B 1.3 | Score 23 – 24

Vous donnez votre avis et défendez vos idées lors d'une discussion. Vous êtes en mesure de comprendre les idiomes qu'utilisent vos interlocuteurs de langue maternelle. Vous êtes en mesure de gérer des situations exigeantes ou de régler des divergences d'opinion. Vous utilisez un vocabulaire correct et vous vous débrouillez dans la plupart des situations professionnelles. Vous êtes en mesure d'effectuer des présentations, de résumer des faits et d'employer la langue également dans des situations complexes.

Niveau Berlitz 8 | Niveau CEF B 2.1 | Score 25 – 27

Vous êtes capables de communiquer de manière efficace et correcte dans le cadre de tâches et de situations exigeantes. Vous pouvez sans peine participer à toutes les discussions dans votre environnement privé et professionnel. Vous êtes en mesure d'effectuer une présentation professionnelle lors d'une réunion ou dans le cadre d'un entretien de vente. Vous parvenez aisément à nuancer votre propos et à comprendre des conférences portant sur des sujets complexes.

Niveau Berlitz 9 | Niveau CEF B 2.2 | Score 28 – 29

Vous êtes capable de communiquer de sur manière efficace avec un public diversifié sur un large éventail de sujets familiers et nouveaux et réunissez toutes les aptitudes linguistiques nécessaires à cet effet. Vous participez avec assurance et compétence à des discussions et des réunions, faites part de votre avis et défendez vos idées. Vous vous exprimez correctement et nuancez votre propos. Vous rédigez tous vos textes - p. ex. des e-mails ou des lettres professionnelles - sans faute.

Niveau Berlitz 10 | Niveau CEF C1/2 | Score 30+

Niveau CEF C 1

Vous vous exprimez spontanément et couramment, sans chercher vos mots. Vous comprenez sans peine des textes compliqués et en saisissez les significations complexes. Vous êtes en mesure d'utiliser la langue de manière efficace et flexible dans votre vie privée et professionnelle. Vous vous exprimez clairement, de manière structurée et détaillée sur des sujets complexes et difficiles.

Niveau CEF C 2

Vous comprenez aisément tout ce que vous lisez ou entendez. Vous vous exprimez très spontanément, couramment et avec précision. Même lorsqu'il s'agit de faits complexes, vous nuancez très clairement le propos. Vous êtes capable de rédiger des rapports, articles ou textes spécialisés exigeants. Vos aptitudes linguistiques équivalent en grande partie celles d'une personne de langue maternelle.