

Cycle Exclusif Business English : E-mails Professionnels, Aisance téléphonique et Savoir Argumenter et Convaincre les Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cycle-exclusif-business-english-e-mails-professionnels-aisance-telephonique-et-savoir-argumenter-et-convaincre-les-clients

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
ASA100

CATÉGORIE
Cycle Anglais des Affaires et Anglais selon les Métiers

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Savoir rédiger des emails professionnels clairs, structurés et adaptés au contexte
- Améliorer la précision et la courtoisie dans l’expression écrite anglaise
- Gagner en confiance et en fluidité lors des conversations téléphoniques professionnelles
- Savoir répondre, transférer, relancer ou traiter un appel avec aisance
- Savoir argumenter une idée, défendre une proposition ou présenter une offre en anglais
- Convaincre et influencer un client ou partenaire anglophone en respectant les codes business
- Développer un registre professionnel adapté à son secteur d’activité
- Renforcer sa crédibilité et son image professionnelle dans les échanges internationaux

POUR QUI ?

- Cadres et Managers ayant des interactions régulières avec des interlocuteurs anglophones
- Professionnels du service client, commerciaux, chargés de relation ou responsables export
- Toute personne souhaitant renforcer ses compétences en anglais professionnel à l’écrit comme à l’oral

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de l’écriture professionnelle en anglais

- Identifier les différences culturelles dans les échanges écrits
- Distinguer le langage formel, semi-formel et informel
- Adopter un ton professionnel adapté à chaque interlocuteur

2 / Structurer efficacement un email professionnel en anglais

- Utiliser les règles de l’emailing (objet, accroche, corps, conclusion)
- Gérer les mises en forme et les transitions entre paragraphes
- Optimiser la lisibilité et la clarté du message

3 / Répondre aux emails de manière professionnelle en anglais

- Accuser réception et remercier
- Donner des réponses précises et constructives
- Savoir dire non ou négocier par écrit avec diplomatie

4 / Gérer les relances et suivis par email en anglais

- Structurer un message de relance efficace
- Adapter le ton selon le contexte (délai, retard, urgence)
- Savoir insister sans être agressif

INNOV MAROC

5 / Traiter les réclamations ou conflits par écrit en anglais

- Employer un langage diplomatique et empathique
- Exprimer une position claire sans jugement
- Proposer une solution ou un compromis

6 / Employer les bonnes formules de salutation et de clôture en anglais

- Choisir les formules selon le degré de formalité
- Éviter les erreurs classiques dans les formules anglaises
- Adapter la signature à l'identité professionnelle

7 / Éviter les fautes courantes dans les emails en anglais

- Se relire avec une checklist grammaticale
- Utiliser les outils d'aide (Grammarly, Antidote)
- Privilégier les phrases courtes et simples

8 / Savoir répondre au téléphone en anglais

- Adopter les formules d'ouverture et d'identification
- Clarifier l'objet de l'appel dès le début
- Réagir avec courtoisie en cas d'incompréhension

9 / Transférer un appel ou prendre un message en anglais

- Annoncer un transfert de manière claire
- Noter et reformuler un message avec précision
- Promettre un suivi ou rappeler à bon escient

10 / Gérer un appel entrant difficile en anglais

- Gérer un ton insatisfait ou agressif avec calme
- Reformuler les attentes du client

INNOV MAROC

- Apporter une réponse rassurante

11 / Prendre des rendez-vous ou organiser une réunion en anglais

- Proposer ou confirmer une date avec les formules adaptées
- Reformuler les points logistiques par téléphone
- Clarifier les objectifs de la réunion

12 / Laisser un message vocal clair et structuré en anglais

- Introduire son identité et le but de l'appel
- Donner les informations essentielles sans précipitation
- Demander un retour ou rappeler les coordonnées

13 / Se présenter de façon impactante au téléphone en anglais

- Utiliser des phrases d'introduction percutantes
- Valoriser sa fonction et son rôle dans la conversation
- Créer une bonne première impression orale

14 / Développer l'écoute active en anglais en anglais

- Reformuler pour montrer la compréhension
- Poser des questions ouvertes et pertinentes
- Gérer les silences et les hésitations

15 / Argumenter son point de vue avec clarté en anglais

- Structurer ses idées (opinion, justification, exemple)
- Utiliser les mots de liaison logiques
- Anticiper les objections et y répondre

16 / Formuler des demandes et instructions en anglais

INNOV MAROC

- Utiliser les tournures polies et assertives
- Clarifier les échéances et les attentes
- Reformuler pour éviter les ambiguïtés

17 / Convaincre dans une situation de négociation en anglais

- Identifier les intérêts du client
- Utiliser les techniques d'influence (gain, rareté, preuve sociale)
- Créer une dynamique gagnant-gagnant

18 / Répondre aux objections ou doutes en anglais

- Accueillir l’objection sans blocage
- Reformuler et recadrer le besoin
- Proposer une alternative crédible

19 / Conclure une conversation ou un appel professionnel en anglais

- Résumer les actions à suivre
- Confirmer un engagement ou une date
- Clôturer de manière positive et engageante
- Cadres et Managers ayant des interactions régulières avec des interlocuteurs anglophones
- Professionnels du service client, commerciaux, chargés de relation ou responsables export
- Toute personne souhaitant renforcer ses compétences en anglais professionnel à l’écrit comme à l’oral

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

04 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 Avr. au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés