OLIMA GROUP
FORMATION · CONSEIL · ACCOMPAGNEMENT

FORMATIONS EN LANGUES

Anglais commercial pour la vente en boutique

Communiquer en anglais pour conseiller les clients étrangers, expliquer les produits et gérer les échanges en boutique ou en ligne.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : communiquer en anglais pour conseiller les clients étrangers, expliquer les produits et gérer les échanges en boutique ou en ligne.

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Commerce de détail non alimentaire ».

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Accueillir en anglais

- Évaluation du niveau et objectifs
- Formules d'accueil et de prise de contact
- Questions pour découvrir le besoin du client
- Nombres, prix, tailles et pointures
- Orientation du client dans le magasin

Module 2 — Présenter et conseiller

- Vocabulaire des produits : matières, couleurs, formes, usages
- Description des caractéristiques et des avantages
- Comparaison entre plusieurs articles
- Conseils d'entretien et d'utilisation

Module 3 — Encaisser et gérer l'après-vente

- Encaissement, moyens de paiement et détaxe pour les clients résidant hors Union européenne
- Paquet cadeau, livraison et expédition à l'étranger
- Échanges, retours et réclamations
- Réponses écrites aux demandes en ligne et messages clients

Module 4 — Mises en situation en boutique

- Jeu de rôle : conseil à un touriste anglophone cherchant un cadeau
- Jeu de rôle : traitement d'un retour d'article
- Jeu de rôle : vente additionnelle et conclusion
- Réponse écrite à une demande de disponibilité reçue par e-mail
- Bilan des acquis et lexique personnalisé de la boutique

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.