

Pour ne plus redouter d'échanger avec un client anglophone : astuces et vocabulaires professionnel de base

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public :

Notaires et collaborateurs

Objectifs pédagogiques :

- Initier les participants à l'échange de base en anglais
- Connaître le vocabulaire essentiel lié aux documents juridiques
- Savoir expliquer des notions juridiques complexes en termes simples
- Améliorer la capacité à répondre aux questions des clients
- Connaître les bases pour mener ou participer à une réunion en anglais
- Apprendre à négocier et résoudre des litiges ou problèmes en anglais
- Mieux comprendre les différences culturelles pour éviter les faux-pas

Contenu :

Session 1 (1h) : Introduction et prise de contact

- **Objectif** : Initier les participants à l'échange de base en anglais.
- **Contenu** :
 - Salutations et formules de politesse (formelles et informelles).
 - Présentations professionnelles (introduction de soi et de son rôle).
 - Exercice pratique : Simulations de scénarios d'introduction avec un client anglophone.

Session 2 (1h) : Le vocabulaire clé des documents notariés

- **Objectif** : Connaître le vocabulaire essentiel lié aux documents juridiques.

- **Contenu :**

- Les termes clés dans les actes et contrats notariés (deed, contract, title, affidavit, etc.).
- Traduction et explication des concepts juridiques fréquents.
- Exercice pratique : Identification et traduction de termes dans des extraits de documents notariés.

Session 3 (1h) : Clarifier et expliquer des concepts juridiques

- **Objectif :** Savoir expliquer des notions juridiques complexes en termes simples.

- **Contenu :**

- Vocabulaire et expressions pour expliquer des concepts juridiques (ownership, liability, mortgage, inheritance).
- Techniques pour vulgariser des explications à un client non juriste.
- Exercice pratique : Simulations de questions-réponses avec un client anglophone.

Session 4 (1h) : Gérer les questions et répondre avec assurance

- **Objectif :** Améliorer la capacité à répondre aux questions des clients.

- **Contenu :**

- Comment poser et répondre à des questions en toute clarté (open-ended vs closed questions).
- Formules pour demander des clarifications et reformuler.
- **Exercice pratique :** Jeu de rôle sur la gestion d'une conversation avec un client demandant des explications détaillées.

Session 5 (1h) : Gérer les réunions en anglais

- **Objectif :** Connaître les bases pour mener ou participer à une réunion en anglais.

- **Contenu :**

- Vocabulaire et phrases clés pour structurer une réunion (opening a meeting, stating objectives, summarizing points).
- Techniques pour interrompre ou clarifier poliment.
- **Exercice pratique :** Simulations de réunions avec un client international.

Session 6 (1h) : Négociation et résolution de problèmes

- **Objectif :** Apprendre à négocier et résoudre des litiges ou problèmes en anglais.

- **Contenu :**

- Expressions pour négocier et gérer des désaccords (finding a compromise, making concessions, resolving disputes).

- Astuces pour gérer les malentendus ou désaccords culturels.
- Exercice pratique : Mise en situation de négociation d'un point contractuel en anglais.

Session 7 (1h) : Astuces de communication et gestion des nuances culturelles

- **Objectif** : Mieux comprendre les différences culturelles pour éviter les faux-pas.
- **Contenu** :
 - Les différences de communication entre le monde francophone et anglophone (ton, politesse, attentes).
 - Comment adapter son style de communication à un client anglophone.
 - Exercice pratique : Analyse de cas de malentendus culturels et stratégies pour les éviter.

Prérequis :

- Tous niveaux

Modalités d'exécution

Formation en présentiel

Modalités pédagogiques

Type de formation : EN INTER

Durée de la formation : 7 heures

Présentation des diverses règles applicables

Mise en œuvre par des cas pratiques

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

Modalités Techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Prérequis de connexion à la visioconférence

Le stagiaire doit disposer d'une connexion à internet de qualité, de haut-parleurs (ou d'un casque), d'un micro et d'une webcam (optionnel).

Si vous n'êtes pas abonné à la visioconférence ADSN :

Avant le stage en visioconférence, téléchargez, et installez, le logiciel LifeSize Vidéo disponible sur : <http://visio.notaires.fr>

Pour les utilisateurs d'outils iOS (Mac, Iphone, Ipad), vous pouvez utiliser le logiciel gratuit StarLeaf téléchargeable sur l'App Store.

Si vous passez par un réseau d'entreprise, veuillez contacter le service client REAL au 0800 306 212 pour connaître la liste des flux à autoriser.

Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et appréciation des résultats

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Remise d'une attestation

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation