

## ***Perfectionnement à la langue française - DISTANCIEL***

### **OBJECTIFS :**

Comprendre et produire des messages simples ou plus complexes à l'écrit (exemple : e-mails professionnels) et à l'oral (exemple : conversations téléphoniques standards) dans un contexte professionnel.

Se faire comprendre et comprendre plus facilement

Améliorer l'orthographe, la conjugaison et la grammaire en langue française

Améliorer l'autonomie en situation de communication professionnelle.

### **PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉREQUIS :**

Apprenants non francophones.

Il est indispensable que les stagiaires soient motivés pour apprendre le français.

Niveau A2 à B1+ du CECRL : utilisateurs élémentaires ou intermédiaires pouvant comprendre et produire des messages simples.

### **CONTENU DE LA FORMATION :**

Le contenu de formation sera adapté aux apprenants en fonction du test de positionnement de départ et des attentes et besoins liés au contexte professionnel.

Modalités possibles :

2 sessions de 7 heures en présentiel, organisées en début et en fin de parcours,

11 séances de 2h00 en classe virtuelle par groupe de niveau,

2 séances de 45 minutes d'accompagnement individuel, réalisées quelques mois après la formation.

Module 1 – Ecrire efficacement

Maîtriser la grammaire, l'orthographe, la conjugaison et le vocabulaire

Les accords essentiels (noms, adjectifs, verbes...)

Ecrire correctement les mots les plus utilisés dans son quotidien

Les temps (les 4 temps simples de l'indicatif + autres si possible)

Enrichir son vocabulaire (spécifique à son secteur d'activité)

Rédiger des textes simples et professionnels sans erreurs

Savoir poser des questions

Mots de liaison (tout d'abord, puis, d'ailleurs, par ailleurs...)

## ***Perfectionnement à la langue française - DISTANCIEL***

(contenu adapté au niveau initial des apprenants et selon le groupe de niveau)

### Module 2 – Communiquer clairement à l'oral

Avoir une posture d'expression orale agréable

Parler clairement, articuler, poser sa voix

Adapter son ton : courtoisie, clarté, reformulation

Jeux de rôle / échanges simulés

### Module 3 – Téléphoner efficacement

Maîtriser les bases de la communication téléphonique professionnelle.

Se présenter, demander quelqu'un, (transférer un appel)

Laisser un message

Ecoute active et reformulation

Exprimer un besoin, poser des questions simples ou plus complexes, prendre un message

Jeux de rôle en fonction du secteur d'activité

Pratique de la reformulation et de l'écoute active

### Module 4 – Écrire des mails simples ou plus complexes

Rédiger des mails professionnels simples ou plus complexes et efficaces

Structurer un mail : objet, formule d'appel, corps du message, formule de politesse

Contenu du mail selon le secteur d'activité

Confirmer un RDV, relancer un client

Rédiger ou compléter des mails types (confirmation de mission, demande d'information)

Correction collective de mails rédigés par les apprenants

Exercices pratiques et corrections collectives

### Module 5 – Gérer les demandes fréquentes

Répondre à des demandes courantes par téléphone ou mail.

Prendre une demande par téléphone ou mail

Demander des précisions ou relancer un interlocuteur

Jeux de rôle / échanges simulés

### Module 6 - Gérer des réclamations ou des difficultés

Exprimer un problème de manière diplomatique

Réagir à une insatisfaction

Proposer des solutions

Activité : simulation de gestion de conflit

### Module 7 – Révision et mises en situation globales

## ***Perfectionnement à la langue française - DISTANCIEL***

Consolider les acquis et simuler des situations professionnelles complètes

Simulation d'un échange complet : appel + mail de confirmation

Analyse de cas pratiques et correction en groupe

Module 8 - Préparation à la certification

Test blanc dans les conditions d'examen (2h) - Facultatif

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :**

Alternance de méthodes expositives (Diaporama, séquence vidéo, E-learning...), démonstratives (Mise en pratique, analyse de pratique, étude de cas, jeu de rôles...) et interrogatives (questionnement, test et auto-évaluation, brainstorming, travaux de groupe...) avec des évaluations formatives. Un support de formation est transmis aux participants en fin de formation.

Les séquences en classe virtuelle se feront via « TEAMS ». Les participants doivent disposer d'un équipement informatique complet (écran, caméra, son et internet) et s'isoler pour suivre la formation dans les meilleures dispositions.

### **QUALIFICATION DES INTERVENANTS :**

Pour sélectionner ses intervenants, Inovaction s'appuie sur 2 critères :

- l'expertise liée au domaine de compétences
- l'expertise liée à la pédagogie

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :**

Pour chaque formation, les participants ont un questionnaire de positionnement et un questionnaire d'évaluation des acquis.

La remise d'un cahier de formation permet une évaluation à froid.

Au cours de la formation, ils ont des évaluations formatives sous différentes formes :

- Questionnement
- Auto-évaluation
- Evaluations intermédiaires
- Mises en situations

Un questionnaire de mise en œuvre est envoyé 3 mois après la formation.

### **SANCTION VISÉE :**

## ***Perfectionnement à la langue française - DISTANCIEL***

Test de validation des acquis via Pipplet

Certification VOLTAIRE - Facultatif

Certificat de réalisation

Taux de réussite :

Taux de satisfaction :

### **DELAI D'ACCÈS À LA FORMATION :**

En fonction des besoins du client

### **PRIX CATALOGUE DE LA FORMATION :**

0,00

### **ACCESSIBILITE :**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de contacter les référents handicap afin d'étudier les éventuels aménagements à mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre formation.

### **DURÉE, EFFECTIFS :**

37.5 heures

8 participants