Anglais métiers - Service après vente

Langues

23/11/2026

Public et prérequis

Techniciens SAV, assistants support client, agents de service client travaillant dans un environnement international.

NIVEAU CECRL A2-B1

Les objectifs

Comprendre et utiliser le vocabulaire spécifique au Service Après-Vente.
Développer la capacité à communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans un contexte SAV (tickets, e-mails, appels, réunions).
Être capable de clarifier, reformuler et transmettre des instructions dans un environnement technique.
Gagner en aisance pour gérer les demandes et incidents clients de manière professionnelle et interculturelle.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Supports authentiques (tickets, e-mails), jeux de rôle, simulations d'appels, exercices interactifs favorisant l'apprentissage pratique.

Validation et certification

Attestation

Outils pédagogiques

Documents authentiques SAV (tickets, rapports, procédures).
Plateformes numériques, vidéos et podcasts professionnels.
Jeux de rôle, simulations d'appels, activités ludiques.
Mini-projets oraux en binôme avec restitution et feedback personnalisé.

Contenu de la formation

Jour 1 – Bases de la communication technique

Lexique clé du SAV : warranty, repair, return, breakdown, spare part.
Produits et composants : model number, serial number, component.
Donner et comprendre des instructions (impératif, séquencer les étapes).
Atelier formateur : clarification et reformulation d'instructions avec feedback immédiat.

Jour 2 – Gestion des demandes et interactions clients

Expliquer un problème technique, une panne ou un retard.
Gérer un retour ou une pièce manquante (numéro de ticket, délai, incident).
Utiliser l'anglais au téléphone : demander des précisions, transmettre un message, épeler.
Participer à une réunion d'équipe ou en visio (Teams, Zoom).
Atelier formateur : simulations d'appels et de réunions avec imprévus pour développer l'aisance et la confiance.

RÉFÉRENCE
LANG0089

CENTRES DE FORMATION
Amiens

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

• 60 ans d'existence
• Une communauté de 3 100 alternautes
• 24 000 stagiaires formés par an
• 3 500 entreprises qui nous font confiance

• Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
• L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
• La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
• Une pédagogie active
• Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Modalité d’évaluation

Évaluation qualitative par le formateur : points forts, axes de progression, conseils personnalisés pour transférer les acquis en situation professionnelle.