ENGLISH WORKSHOPS - Crisis communication in English

Langues

16/11/2026

Public et prérequis

Dirigeants, managers, responsables communication et managers des réseaux sociaux, chefs de projets..

Niveau d'anglais B1+ du CECRL (test de positionnement recommandé en amont)

Les objectifs

Communiquer avec calme, clarté et assurance en anglais en situation de crise
Structurer un message de crise factuel et rassurant pour clients et partenaires
Maîtriser les techniques de communication proactive et réactive face à un incident

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Le programme repose sur une approche participative, avec des jeux de rôle, des simulations et des exercices interactifs pour favoriser l'apprentissage par la pratique.

Validation et certification

Attestation

Outils pédagogiques

Supports variés : vidéos, podcasts, articles de presse professionnelle.
Jeux de rôle, simulations et échanges spontanés avec le formateur.
Activités collaboratives.

Contenu de la formation

Comprendre les enjeux de la communication de crise

Identifier les différents types de crises et leur impact sur la relation client/partenaire
Comprendre les attentes des parties prenantes en situation d'incident
Clarifier les rôles et responsabilités au sein de l'équipe de communication de crise

Élaborer un plan de gestion de crise en amont

Anticiper les scénarios de crise et préparer des messages clés en anglais
Constituer une « boîte à outils » de phrases et formules pour réagir rapidement
Identifier les canaux de communication appropriés selon la situation

Communiquer avec assurance pendant la crise

Structurer un message de crise clair, factuel et rassurant
Utiliser un ton posé et empathique pour maintenir la confiance
Répondre aux questions difficiles avec transparence et maîtrise, sans céder à la pression

Gérer les échanges avec les clients et partenaires

RÉFÉRENCE
LANG0110

CENTRES DE FORMATION
Compiègne

DURÉE DE LA FORMATION
7 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

Rassurer les interlocuteurs inquiets tout en restant maître de l'information disponible
Gérer les objections, les tensions et les demandes pressantes
Maintenir une relation de confiance malgré l'incertitude

Assurer le suivi et tirer les enseignements de la crise

Communiquer sur les mesures correctives et le retour à la normale
Rédiger un compte rendu ou une note de suivi en anglais professionnel
Analyser la gestion de la crise pour améliorer les dispositifs futurs

Mise en pratique : simulations de situations de crise

Simulations d'annonces de crise, d'appels clients, de points de presse informels
Jeux de rôle avec feedback individualisé du consultant
Construire son propre plan de communication de crise en anglais

Modalité d’évaluation

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