



Programme de FORMATION 2012

Modalités d'inscription

Procédure d'inscription :

Pour toute inscription à une ou plusieurs formations, veuillez nous retourner le présent bulletin d'inscription dûment complété, accompagné d'un chèque de caution de 150 €.

Ce chèque vous sera restitué à l'issue du suivi de la formation.

Modalités de prise en charge :

- Vous êtes artisan ou conjoint collaborateur du secteur des métiers : la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Marne organise la prise en charge auprès du Conseil de la Formation Champagne-Ardenne.
- Vous êtes salarié du secteur des métiers : Un dossier de prise en charge devra être déposé auprès de votre organisme financeur.
- Vous êtes commerçant ou gérant majoritaire d'une SARL : les critères applicables et les modalités de prise en charge vous seront envoyés après votre inscription.

Pour toute information contactez :

- L'espace relation clients de la CMA de la Marne

Tél : 03 26 40 64 94 / Fax : 03 26 88 33 97

www.cm-reims.fr

- L'espace relation clients de la CCI de Reims-Epernay

Tél : 03.26.50.66.88

www.reims.cci.fr > Former recruter

Linguistique :

LI1 Formations en groupe :	40h Du 6 février au 8 octobre
LI2 Formation par téléphone	15 séances de 30 mn A partir du 30 janvier
LI3 Formation INTENSIVE Premier contact clientèle	Dates à définir en fonction de la demande
LI4 Améliorer son français	14 et 31 mai

FORMATION LINGUISTIQUE (40H) : A partir du 14 MARS 2011 à REIMS ou CHALONS

Public : Artisans et conjoints collaborateurs, salarié(e)s.

Durée : 20 séances de 2 heures soit 40 heures.

Groupe : Un minimum de 6 stagiaires sera requis pour la mise en place des groupes.

Contenu :

- 3 langues seront proposées : Anglais – Allemand – Espagnol.
- 3 niveaux seront mis en place : débutant, intermédiaire, avancé.

Objectifs : Acquérir, consolider ou pratiquer les bases de l'anglais, l'allemand ou l'espagnol dans de nombreuses situations.

Programme :

- 20 unités pédagogiques : vocabulaire et grammaire autour de certains thèmes.

AMELIORER SON FRANÇAIS (14H) / 4 et 11 AVRIL 2011 à REIMS ou CHALONS

Durée : 2 jours (journée de 7heures) soit 14 heures.

Objectifs :

- x Rappel orthographique et grammatical.
- x Rédiger sans fautes.
- x Optimiser les écrits personnes et professionnels. Fournir une méthode aux stagiaires pour mémoriser l'orthographe d'usage (accords, accents, participe passé, pluriel des noms composés, adjectifs de couleur...).

Programme de formation :

1/ Les principales règles d'orthographe et de grammaire.

- x participes passés
- x noms composés
- x adjectifs de couleur
- x adverbes en « -ment »

Pratique d'exercices oraux et écrits

- x Dictées simples.
- x Dictées complexes.
- x Rédaction.

Les exercices se réaliseront à partir de documents tels que des textes « généraux » (littérature, articles de journaux, etc.) et à partir documents techniques et professionnels.

2/ Mémorisation : elle se fera à partir d'exemples personnalisés créés par le stagiaire.

Méthodologie :

- x Chaque stagiaire finira le stage avec un **tableau récapitulatif** comportant les exemples qu'il aura créés et qui lui serviront de références.
- x Mise en application à partir de **situations professionnelles** : lettres, comptes-rendus... (elles pourront servir d'évaluation finale).

ORGANISATION

Groupe de 18 personnes maximum

ANGLAIS – ALLEMAND – ESPAGNOL

FORMATION EN GROUPE (40 H)

Du 6 Février au 8 Octobre 2012

Sur REIMS ou CHALONS EN CHAMPAGNE

Public : Artisans et conjoints collaborateurs, salarié(e)s.

Durée : 20 séances de 2 heures soit 40 heures.

Groupe : Un minimum de 6 stagiaires sera requis pour la mise en place des groupes.

Contenu :

- 3 langues seront proposées : Anglais – Allemand – Espagnol.

- 3 niveaux seront mis en place : débutant, intermédiaire, avancé.

Objectifs : Acquérir, consolider ou pratiquer les bases de l'anglais, l'allemand ou l'espagnol dans de nombreuses situations.

Programme :

- 20 unités pédagogiques : vocabulaire et grammaire autour de certains thèmes.

ANGLAIS – ALLEMAND – ESPAGNOL

FORMATION PAR TELEPHONE (14 H)

A partir du 30 Janvier 2012

- **Public** : Artisans et conjoints collaborateurs, salarié(e)s.
- **Durée** : 15 séances de 30 minutes par téléphone et 3 séances de regroupement de 2 heures.
- **Objectifs** : Développer l'acuité auditive et améliorer la prononciation, surmonter les craintes de parler.
- **Contenu** :
 - Etude du vocabulaire et de la grammaire autour de certains thèmes.
 - Séances de regroupement :
 - Conseils sur la méthodologie favorisant le travail personnel
 - Révisions utiles des points essentiels à connaître (prononciation, grammaire, vocabulaire, constructions de phrases simples).

FORMATION INTENSIVE

PREMIER CONTACT CLIENTELLE (16 H)

(Vocabulaire spécifique à la profession ou approche touristique)

Dates à définir en fonction de la demande

Sur REIMS ou CHALONS EN CHAMPAGNE

Public : Artisans et conjoints collaborateurs, salarié(e)s.

Durée : De 2 à 4 demi-journées en fonction des niveaux.

Groupe : Un minimum de 6 stagiaires sera requis pour la mise en place des groupes.

OBJECTIFS :

- Connaître le vocabulaire de base spécifique à la profession.
- Savoir présenter son activité pour créer des relations de confiance.
- Connaître et savoir accueillir des clients étrangers en fonction de leur pays d'origine.
- Etre capable d'apporter des informations socioculturelles sur notre région.
- Mettre en valeur la qualité de l'accueil.

CONTENU :

- Assurer l'accueil (physique et téléphonique) des clients.
- Prendre connaissance des attentes du public.
- Informer la clientèle.
- Enregistrer des réservations (face à face ou téléphone).
- Savoir faire face à des réclamations.
- Traiter des courriers et e-mails.
- Décrire les lieux et centre d'intérêt touristiques dans les environs : orienter, conseiller, argumenter.
- Saluer, prendre congé.
- Possibilité de travailler en « client mystère ».

AMELIORER SON FRANCAIS (14 H)

14 et 21 Mai 2012

Sur REIMS ou CHALONS EN CHAMPAGNE

DUREE : 2 jours soit 14 heures.

OBJECTIFS :

- Rappel orthographique et grammatical.
- Rédiger sans fautes.
- Optimiser les écrits personnes et professionnels. Fournir une méthode aux stagiaires pour mémoriser l'orthographe d'usage (accords, accents, participe passé, pluriel des noms composés, adjectifs de couleur...).

PROGRAMME DE FORMATION :

1/ Les principales règles d'orthographe et de grammaire.

- participes passés
- noms composés
- adjectifs de couleur
- adverbes en « -ment »

Pratique d'exercices oraux et écrits

- Dictées simples.
- Dictées complexes.
- Rédaction.

Les exercices se réaliseront à partir de documents tels que des textes « généraux » (littérature, articles de journaux, etc.) et à partir documents techniques et professionnels.

2/ Mémorisation :

Elle se fera à partir d'exemples personnalisés créés par le stagiaire.

Méthodologie :

- Chaque stagiaire finira le stage avec un **tableau récapitulatif** comportant les exemples qu'il aura créés et qui lui serviront de références.
- Mise en application à partir de **situations professionnelles** : lettres, comptes-rendus... (elles pourront servir d'évaluation finale).

ORGANISATION

Groupe de 18 personnes maximum