

Durée : 3 jour(s)

## Objectifs

Développer son portefeuille clients à l'export  
Gérer le suivi administratif

## Pré-requis

Niveau B2 intermédiaire minimum  
Audit préalable obligatoire

## Plan de cours

Au choix, l'un des modules ci-dessous :

### 1. Relation client - Contact téléphonique

Se présenter (nom, prénom, fonction)

Présenter son entreprise (activité, nombre de salariés, produits, valeur ajoutée)

Se renseigner sur une personne (identité, fonction, attentes, etc.). Savoir poser des questions.

Donner des informations (horaires d'ouverture, etc.)

### 2. Relation client - Rendez-vous et réunions

Confirmer, modifier, annuler un rendez-vous, une réunion

Mettre en place une réunion, une vidéo-conférence : lexique approprié

Animer une réunion

Faire une présentation orale

Participer et intervenir en réunion

Prendre des notes

### 3. Prospection - Vente - Négociation

Découvrir un client (identifier ses besoins)

Faire une offre commerciale

Négocier

Informé le client sur la livraison, les services après-vente

Optimiser un déjeuner ou une pause-café

### 4. Gérer la partie administrative

Rédiger une lettre commerciale

Remplir une facture

Répondre à une lettre de réclamation

Rédiger un appel d'offre

Procéder au paiement : transmettre des informations sur les conditions de paiement, relancer un mauvais payeur, notifier une réception de paiement

### 5. Communication

Adapter et utiliser ses supports de communication

Comprendre la presse étrangère et proposer des articles, des communiqués

Saisir le sens de la publicité étrangère

### 6. Salons internationaux

Préparer ses visites, son stand et ses relations clients/prospects sur place

Animer son stand : attirer du monde, expliquer ses produits, ses services, ses offres, comprendre les codes socio-culturels

Elaborer les questionnaires salons

Après le salon : relancer (téléphoner/écrire)

### 7. Se déplacer à l'étranger

Organiser son plan de voyage

Faire une réservation: hôtel, restaurant, transports

Maîtriser parfaitement les chiffres, les dates, l'heure