

Italien - Initiation

(Durée estimée : 20h)

Objectifs

- Apprendre les bases en italien pour les situations de conversation quotidiennes.
- Aborder les points grammaticaux de base pour s'exprimer au présent et au passé et construire des phrases.
- Apprendre le vocabulaire utile à la vie quotidienne et lié à son domaine d'activité.

Contenu de la formation

Les bases

- Je me présente
- Je parle de moi et j'apprends des autres (goûts, opinions, préférences, loisirs)
- J'accueille les visiteurs/clients et je parle de mon entreprise, son activité et de mon travail (organisation, environnement, responsabilités ...)

- Les cinq premières minutes
- Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur
- Savoir se présenter, présenter sa société, son activité, introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur
- Techniques, phrases et situations types, transitions
- Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client

● Maîtrise du téléphone

- Acquérir de l'aisance au téléphone
- Intégrer les formules de base du téléphone
- Savoir gérer un appel / rediriger un appel
- Passer ou vérifier une commande
- Régler un litige (délais de paiement, livraison, relances, ...)
- Gérer des rendez-vous
- Renseigner le client (échantillons, ...)

● Techniques de rédaction

- Présenter ses écrits : format, références, présentation, dates et chiffres, formules de politesse, mots de liaison, structures idiomatiques
- Rédiger courriers, fax et e-mail (lettres commerciales, bons de livraison, demandes de renseignements, réclamation qualité, commandes, ...)
- Rédiger pour être lu

● Je me déplace en ville et à l'étranger (voyages)

- Transport
- Réservations (hôtel, restaurant, billets,...)
- Se diriger

Acquisition des bases fondamentales de la grammaire italienne en contexte

- L'utilisation des temps dans le discours verbal
- Questions/réponses, mots de liaison
- L'emploi des prépositions
- Exprimer sans faute la date du jour, indiquer ou demander un chemin, demander un prix, parler de son activité professionnelle
- Voix passive et discours indirect
- Les notions de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin de
- Articles et pronoms personnels et réfléchis
- Être capable de comparer, de décrire

Vocabulaire

- Les sports et les loisirs
- L'entreprise et le travail
- La ville et les directions
- Le transport, l'hébergement et les services
- Les restaurants et les repas

Acquérir les connaissances interculturelles indispensables pour échanger à l'international

- Les indicateurs culturels et leurs significations
- Les particularités linguistiques de la langue italienne

Moyens pédagogiques

Cours théoriques et personnalisés par un formateur

Pratique intensive de l'oral à partir de mises en situation et jeux de rôle

Moyens techniques

Salle de formation ou ordinateur disposant d'une connexion

Modalités d'encadrement

un formateur en présentiel ou à distance

Evaluation des acquis

mises en situation et jeux de rôle

Pré-requis

Aucun

Public visé

tout public

Modalités d'accès

INTRA entreprise

Durée d'accès

1 jour(s) ouvré(s)

Accessibilité

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite en présentiel ou en classe virtuelle. Pour plus de précision, nous contacter.

Mise à jour du programme : 14/12/2023