

# INTERNATIONAL : REUSSIR SA COMMUNICATION CLIENT MULTICANAUX EN ANGLAIS

Référence CLIINT06  
janvier 2026

## Programme de formation



### BESOINS DES COLLABORATEURS ET DE L'ENTREPRISE

Pour développer leur business, les commerciaux doivent communiquer avec leurs clients à distance, en dépassant les challenges techniques et relationnels (téléphone, SMS, emails, réunions sur écrans (Teams, Zoom, etc.)

Il est impératif qu'ils se préparent à utiliser les codes communicants spécifiques à ces interactions clients distancielles internationales.

Un manque de savoir-faire communicant entraînerait une détérioration rapide des relations avec les correspondants virtuels :

- Capacité et fluidité linguistique lors des échanges et présentations de slides insuffisantes ;
- Incompréhensions et malentendus fréquents à cause des « bruits technique et sémantiques » ;
- Méthodes de mise en visibilité et argumentation de ses messages et opinions absentes, etc.
- Image personnelle projetée de basse qualité ;
- Valeurs exprimées par les comportements mal perçues.

Au-delà des compétences nécessaires (manipulation d'interfaces électroniques, d'écrans, etc.), il faut savoir communiquer efficacement dans un cadre contraint, vers des interlocuteurs de cultures différentes, et en anglais !

Vouloir communiquer en distanciel à l'international sans connaître les techniques communicantes requises, c'est faire le Tour de France en tricycle !

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir projeter une image professionnelle et assertive à distance à l'international vers ses clients ;
- Savoir mener les étapes d'une communication à distance en anglais ;
- Savoir participer efficacement aux réunions virtuelles en anglais ;
- Savoir s'adapter aux codes interculturels des clients internationaux ;
- Savoir présenter ses messages, les argumenter, et y faire adhérer en médias distanciels ;
- Savoir identifier et gérer les confrontations interculturelles et gérer les montées en tensions émotionnelles négatives.

*Nota : cette formation est axée sur la communication ; les aspects bureautiques (commandes, paramétrages, etc.) ne sont pas traités.*

#### Prérequis

- Savoir mener une conversation professionnelle de base en anglais ;
- Être motivé à faire évoluer son cadre de référence interculturel ;
- Être familier des solutions distancielles et en particulier Zoom.

#### Durée

- 2 journées (14h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant expert en communication internationale ;
- Animation en anglais pour les exercices et en français lors des études techniques, et selon les besoins du participant pour lui permettre plus de souplesse dans l'expression fine des besoins freins et blocages interculturels éventuels ;
- Questionnaire détaillé des attentes avant la formation pour intégration des préoccupations dans les jeux de rôle ; utilisation de cas fournis par le participants et prise en compte de son contexte ;
- Travail sur la boîte à outil complète avec jeux de rôle en entretiens clients sur les repères interculturels et les outils linguistiques anglais ;
- Apprentissage par mises en situation répétées d'entretiens clients en anglais sur les solutions distancielles (emails, téléphones, écrans (interface Zoom)). Exercices pratiques avec feedbacks bienveillants ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- A l'issue, le participant reçoit un aide-mémoire électronique reprenant les méthodologies et points clés.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

# Contenu

## MODALITES DES SESSIONS

### Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

### Nombre de participants

6 participants maximum par session pour un travail optimisé.

### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-client.com](mailto:contact@face-client.com)

Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

- ☞ **Communiquer à distance : les canaux**
- ☞ **Savoir ajuster sa communication interculturelle**
- ☞ **Communiquer par email en anglais**
- ☞ **Communiquer en vidéo conférence**
- ☞ **Maîtriser l'entretien client téléphonique en anglais**
- ☞ **Maîtriser l'entretien face à face en anglais**
- ☞ **Savoir gérer les situations de tensions internationales**

### ☞ COMMUNIQUER A DISTANCE : LES CANAUX

- Identification des caractéristiques et contraintes de communication via : email, textos, téléphone, écrans ;
- Grille des impacts sur la communication et la relation clients ;
- Savoir exprimer la qualité de la relation sur 4 quatre critères clés : volonté de coopération et compétences, niveau de pouvoir dans l'organisation et bienveillance vis-à-vis de l'individu ;
- Savoir envoyer des signaux écrits de rassurance sur ces quatre critères (éléments de langage en anglais, style, niveaux de langage, rituels culturels, précautions orales et scripturales, etc.) ;
- Les leviers culturels respectifs de satisfaction et d'insatisfaction (irritants) et comment les actionner / désamorcer ;
- Gestion de l'impact des clichés, stéréotypes et préjugés réciproques (cultures française et internationales).

### ☞ AJUSTER SA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Reconnaître les groupes culturels et leurs valeurs clés ;
- Pour chacun, connaître en qualité et quantité :
  - o Ses besoins relationnels
  - o Ses besoins en informations
- Utiliser les principes de « culture free » et « culture fair » ;
- Gérer l'impact de la culture française dans la relation avec le client étranger (clichés, stéréotypes et préjugés) ;
- Gérer les deux modes de communication : explicite et implicite.

### ☞ COMMUNIQUER PAR EMAIL EN ANGLAIS

- Principes de rédaction pour être clair, précis et concis en anglais ;
- Appliquer les critères de la lisibilité ;
- Ambiguïtés et contresens : principaux pièges à éviter ;
- Guide d'usage raisonné des abréviations en anglais à l'international ;
- Concision : privilégier la richesse d'info à l'accumulation de mots ;
- Simplifier son écrit : faire des phrases simples et courtes ;
- Utiliser un vocabulaire précis, simple, avec des exemples concrets ;
- Ne pas polluer l'écrit : distinguer faits, opinions et sentiments.

### Créer une relation de qualité par email

- Formules de contact et de politesse à utiliser en anglais ;
- Utilisation des prénoms ou pas, des titres, écriture inclusive, précaution sur les genres, etc.
- Comment reconnaître une erreur, présenter des excuses, proposer une compensation, inviter, convoquer, demander, préciser, etc.

## CONTACT - INSCRIPTIONS



## FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
5 rue de la Terrasse  
F-75017 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)

### Rédiger avec fluidité

- Phrases types et collocations anglaises récurrentes ;
- Eléments de langage en anglais pour : prendre contact, briser la glace, accueillir, informer, créer la relation, expliquer, proposer, rectifier, insister, démontrer, prendre congé, rappeler, orienter, analyser, suivi technique, découverte de besoins, confirmations, résolution de problème, diffusion de tension, réponse à une plainte / réclamation, etc.
- Eléments de langage en anglais pour gérer les situations tendues : s'intéresser, mettre à l'aise, donner de l'importance, faire répéter, être d'accord, comprendre, partager, questionner en douceur, reformuler, résumer, etc.

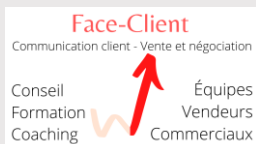
### COMMUNIQUER EN VIDEO CONFERENCE

- En amont : comment préparer une stratégie de vidéoconférence « à priori » pour pouvoir s'adapter sans improviser ;
- Considérer les enjeux : être disponible pour l'imprévu, savoir accueillir des participants inattendus, préparer ses créneaux de temps avec réalisme, considérer que toute vidéo-conférence est potentiellement enregistrée, etc.
- Mettre en œuvre les critères techniques communicants et audiovisuels requis d'un professionnel :
  - o En amont, les prérequis de préparation
    - Communicante (stylisme, acuité intellectuelle et disponibilité émotionnelle, communication et connaissance de l'agenda, intelligence sur les participants et leurs codes culturels clés, timings, communication de carte de visite, mise en place diaporamas, contact modérateur si possible, etc.)
    - Techniques (réalisme sur le lieu et les moyens (endroit public ou préservé, son, image, smartphone ou laptop, logiciel, etc.) préparation du « studio » à minima selon le temps disponible (fond écran, éclairage, hauteur caméra, choix et fonctionnement micro, etc.) ;
  - o Pendant
    - Savoir utiliser les 8 commandes indispensables à la participation efficace à une vidéo-conférence internationale (basculements écrans, mute, slides, etc.) ;
    - Savoir commenter ses slides en anglais sans endormir un public distanciel (formulations en anglais pour dynamiser la présentation, techniques de relance d'attention et intérêt) ;
    - Echanger sur le chat : pourquoi, avec quels codes et quelles techniques.
  - o Après
    - Repères d'actions de follow-up pour renforcer la courtoisie relationnelle et consolider son efficacité professionnelle.

### MAITRISER L'ENTRETIEN CLIENT TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- S'appuyer à 80% sur le principe de « culture free »
- Travailler son écoute lexicale proactive
- S'appliquer à cerner les cadres de référence culturels
- Prise de contact : présentations, rituels
- Expression orale : articulation, expression et fluidité de l'expression orale, contrôle et utilisation du débit, ruptures de rythme
- Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
- Interruptions et verrouillages
- Non verbal : faire passer l'amabilité et l'attention par le ton
- Utiliser les formules positives en anglais
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne
- Gérer les tensions interculturelles émotionnellement difficiles
- Insérer si pertinent et sans danger les 20% de « culture fair »

### CONTACT - INSCRIPTIONS



### FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
5 rue de la Terrasse  
F-75017 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)

## MAITRISER L'ENTRETIEN FACE A FACE EN ANGLAIS

Méthodes et techniques en entretiens : d'accueil, d'orientation, d'information, de découverte de besoins, de résolution de tension et réclamation, de prise de contact commerciale, de suivi technique avec up et cross-sell, de prise de commande

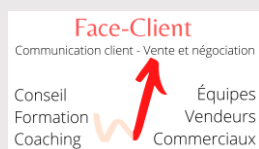
### **Faire du non verbal un atout a l'international**

- Utiliser la force du canal visuel pour créer une bonne première impression : clés du langage non-verbal
- Attitudes à adopter en accueil physique
- Comprendre les impacts des cadres de référence individuels dans la communication
- Le langage non-verbal adapté à la communication en face à face
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception en accueil
- Comment créer de l'empathie par le mirroring verbal et non verbal

## GERER LES SITUATIONS DE TENSIONS INTERNATIONALES

- Mécanismes et causes interculturelles des comportements difficiles : externes / internes
- Anticiper les facteurs favorisant les tensions :
  - o Culturels : éviter la perte de face, protéger sa responsabilité vis-à-vis de son organisation
  - o Genres : les croyances et préjugés vis-à-vis des sexes
  - o Confessionnels : les piliers structurels (famille, vie, société)
  - o Générationnels : les valeurs et aspirations de réalisations
- Les mécanismes de défense : les stéréotypes et préjugés, les biais de prédiction autoconfirmée, le « nous contre eux » et le bouc émissaire.
- Acquisition des éléments de langage anglais nécessaires à la résolution des tensions : accepter l'erreur, présenter des excuses, présenter les solutions et moyens apportés, rassurer sur la volonté de coopération, etc.
- Gérer les tensions interculturelles et situations émotionnellement tendues en canaux spécifiques (téléphone, écrans, etc.) : signaux faciaux et attitudes corporelles à adopter, variations sonores, éléments de langage pour diffuser temporairement les tensions.

## CONTACT - INSCRIPTIONS



### FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
5 rue de la Terrasse  
F-75017 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)