PROGRAMME DE FORMATION

CLOE ITALIEN– COMMUNIQUER DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Préparation et passage de la certification CLOE Italien

1. IDENTIFICATION DE LA PRESTATION

Organisme de formation : 100% English – SARL PGT
N° de déclaration d'activité : 93 04 00 836 04 – Préfet de région PACA
Adresse : 202 Chemin des Champs de Pruniers – 04100 Manosque

Intitulé de la formation :
CLOE Italien– Communiquer dans un contexte professionnel

Type d'action : Action de formation à visée certifiante

Certification visée :
CLOE Italien – Communiquer dans un contexte professionnel
Répertoire spécifique : RS7670
Certificateur : CCI France

Durée : 22 heures

Modalité : Présentiel ou visiosynchrone - formation individuelle avec formateur qualifié

Organisation : Parcours individualisé de 22 heures

Effectif : 1 participant

Lieu : Dans les locaux de l'organisme ou dans un lieu défini avec le bénéficiaire.

2. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Cette formation a pour objectif de permettre au participant de développer et de consolider ses compétences en Italien afin de communiquer dans différentes situations professionnelles.

Le parcours permet notamment de travailler :

- la compréhension écrite ;
- la compréhension orale ;
- l'expression écrite ;
- l'expression orale ;
- l'interaction orale ;
- le vocabulaire professionnel ;
- les structures grammaticales nécessaires à la communication ;
- la communication dans des situations professionnelles courantes.

La formation est conçue selon une démarche individualisée. Les activités, supports, situations professionnelles et niveaux de difficulté sont adaptés au niveau initial, aux besoins identifiés et aux objectifs professionnels du participant.

Le parcours comprend une préparation spécifique aux compétences évaluées dans le cadre de la **Certification CLOE Italien – Communiquer dans un contexte professionnel (RS7671)**.

La certification est organisée conformément aux modalités définies par le certificateur.

3. PUBLIC VISÉ

La formation s'adresse notamment :

- aux salariés ;
- aux dirigeants ;
- aux travailleurs indépendants ;
- aux demandeurs d'emploi ;
- aux professionnels amenés à utiliser l’anglais dans leur activité ;
- aux personnes souhaitant développer leur employabilité dans un environnement professionnel international.

Elle peut répondre notamment aux besoins des personnes amenées à :

- communiquer avec des interlocuteurs hispanophones ;
- accueillir ou renseigner un client ou un visiteur ;
- échanger avec des collègues ou partenaires étrangers ;
- utiliser l’anglais lors de communications téléphoniques ;
- rédiger ou comprendre des messages professionnels ;

- participer à des réunions ou échanges professionnels ;
- utiliser le Italien dans leur environnement professionnel.

4. PRÉREQUIS

Le parcours est accessible aux personnes disposant au minimum d'un **niveau A1 en Italien ou équivalent**, sous réserve du positionnement initial.

Le participant doit également :

- avoir un projet professionnel ou une situation professionnelle nécessitant l'utilisation du Italien ;
- être en mesure de comprendre les consignes pédagogiques ;
- être disponible pendant les 22 heures prévues au programme ;
- disposer, lorsque cela est nécessaire, des équipements permettant l'utilisation des ressources pédagogiques.

Positionnement

Un **test de positionnement initial** est réalisé avant ou au démarrage de la formation.

Ce positionnement permet de vérifier l'adéquation entre :

- le niveau du participant ;
- les prérequis ;
- les objectifs professionnels ;
- le parcours proposé.

Le parcours peut être ajusté en fonction des résultats du positionnement et de l'analyse des besoins.

5. OBJECTIF GÉNÉRAL

Développer les compétences linguistiques nécessaires pour **communiquer en espagnol dans un contexte professionnel** et préparer le participant au passage de la **Certification CLOE Italien - Communiquer dans un contexte professionnel (RS7671)**.

6. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

Comprendre

- comprendre le sens général d'un message professionnel ;
- identifier des informations spécifiques dans un document écrit ou oral ;
- comprendre une demande, une consigne ou une question ;
- comprendre des documents professionnels courants.

S'exprimer

- se présenter professionnellement ;
- présenter son parcours, son poste et son activité ;
- décrire ses missions ;
- expliquer une situation professionnelle ;
- exprimer un besoin ou une demande ;
- donner des informations ;
- exprimer une opinion ;
- argumenter de manière adaptée à son niveau.

Interagir

- participer à une conversation professionnelle ;
- poser des questions ;
- demander des précisions ;
- demander une reformulation ;
- vérifier sa compréhension ;
- répondre aux questions d'un interlocuteur ;
- gérer une situation d'incompréhension ;
- participer à une réunion ou à un échange professionnel ;
- interagir dans une situation téléphonique.

Écrire

- comprendre des messages et documents professionnels ;
- rédiger des messages professionnels simples ;
- rédiger ou répondre à un courriel ;
- transmettre une information ;
- confirmer ou modifier un rendez-vous ;
- adapter le registre de langue à la situation.

Certification

- mobiliser les compétences travaillées dans les conditions de la certification ;
- identifier ses points forts et ses axes de progression ;
- se préparer aux modalités d'évaluation de la certification CLOE ;
- se présenter à la certification en fin de parcours.

7. POSITIONNEMENT ET ANALYSE DES BESOINS

Avant le début du parcours, le participant bénéficie d'une phase de positionnement et d'analyse de ses besoins.

Cette étape permet d'identifier :

- le niveau linguistique initial ;
- les compétences déjà maîtrisées ;
- les difficultés rencontrées ;
- les besoins liés au poste de travail ;
- les situations professionnelles rencontrées ;
- les objectifs professionnels ;
- les objectifs de progression ;
- le niveau CECRL recherché lorsque celui-ci peut être défini.

Outils utilisés

Selon le profil du participant :

- questionnaire d'analyse des besoins ;
- test de niveau ;
- exercices écrits ;
- exercices de compréhension ;
- échange oral avec le formateur ;
- mise en situation professionnelle.

Exploitation du positionnement

Les résultats sont utilisés pour :

- individualiser les contenus ;
- sélectionner les supports ;
- adapter le niveau de difficulté ;
- prioriser certaines compétences ;
- contextualiser les situations professionnelles ;
- définir les axes de progression.

Une trace du positionnement et de l'analyse des besoins est conservée dans le dossier du participant.

8. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ – 22 HEURES

MODULE 1 – Positionnement et communication professionnelle de base

Durée : 4 heures

Objectifs

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- identifier son niveau initial ;
- identifier ses besoins professionnels ;
- se présenter en Italien ;
- présenter son parcours ;
- présenter son entreprise et son activité ;
- décrire son poste et ses principales missions.

Contenus

- test de positionnement ;
- présentation personnelle ;
- parcours professionnel ;
- fonction ;
- responsabilités ;
- entreprise ;
- secteur d'activité ;
- environnement professionnel ;
- vocabulaire professionnel général.

Activités pédagogiques

- entretien de positionnement ;
- exercices oraux ;
- questions-réponses ;
- exercices de vocabulaire ;
- mises en situation ;
- présentation professionnelle guidée ;

- correction et feedback individualisé.

Évaluation

Évaluation diagnostique permettant d'identifier les compétences initiales et les besoins de progression.

MODULE 2 – Interactions professionnelles et communication orale

Durée : 5 heures

Objectifs

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- entrer en contact avec un interlocuteur ;
- se présenter et présenter une personne ;
- poser des questions ;
- demander des informations ;
- donner des informations ;
- demander une clarification ;
- reformuler ;
- vérifier sa compréhension ;
- gérer une incompréhension ;
- interagir dans une situation professionnelle courante.

Contenus

- accueil ;
- prise de contact ;
- présentation ;
- échange avec un collègue ;
- échange avec un client ;
- demande d'information ;
- transmission d'information ;
- explication d'une tâche ;
- expression d'un besoin ;
- gestion d'une difficulté de compréhension.

Activités pédagogiques

- jeux de rôle ;
- simulations ;
- dialogues ;

- questions-réponses ;
- mises en situation adaptées au métier du participant ;
- exercices d'interaction orale ;
- correction individualisée.

Évaluation

Mises en situation permettant d'évaluer :

- compréhension ;
- vocabulaire ;
- intelligibilité ;
- capacité d'interaction ;
- capacité à transmettre une information.

MODULE 3 – Téléphone, réunions et situations professionnelles courantes

Durée : 4 heures

Objectifs

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- gérer un échange téléphonique professionnel ;
- prendre et transmettre un message ;
- organiser un rendez-vous ;
- participer à une réunion ;
- prendre la parole ;
- demander des précisions ;
- exprimer son accord ou son désaccord ;
- exprimer une opinion ;
- présenter une proposition ;
- expliquer une difficulté.

Contenus

Communication téléphonique

- prendre un appel ;
- identifier son interlocuteur ;
- demander à parler à une personne ;
- prendre un message ;
- transmettre une information ;
- demander de répéter ;

- reformuler.

Réunions

- prendre la parole ;
- demander des informations ;
- exprimer son opinion ;
- approuver ;
- exprimer un désaccord ;
- proposer une solution ;
- expliquer un problème.

Gestion de rendez-vous

- proposer un rendez-vous ;
- confirmer ;
- modifier ;
- annuler ;
- expliquer une contrainte.

Activités pédagogiques

- jeux de rôle ;
- simulations téléphoniques ;
- simulations de réunions ;
- exercices d'interaction ;
- mises en situation professionnelles.

Évaluation

Évaluation formative au moyen de situations professionnelles simulées.

MODULE 4 – Communication écrite professionnelle

Durée : 4 heures

Objectifs

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- comprendre un document professionnel simple ;
- identifier les informations essentielles ;
- comprendre une consigne ;
- rédiger un message professionnel ;
- répondre à une demande ;

- transmettre une information ;
- adapter son registre de langue.

Contenus

- lecture de documents professionnels ;
- courriels ;
- messages ;
- consignes ;
- demandes d'information ;
- confirmations ;
- modifications de rendez-vous ;
- réponses à des demandes ;
- messages de suivi ;
- relances ;
- formules de politesse ;
- registre professionnel.

Activités pédagogiques

- analyse de documents ;
- exercices de compréhension ;
- rédaction de courriels ;
- reformulation ;
- exercices de vocabulaire ;
- correction individualisée ;
- production écrite contextualisée au métier du participant.

Évaluation

Les productions écrites sont évaluées à partir de critères définis par le formateur :

- compréhension de la consigne ;
- pertinence du contenu ;
- vocabulaire ;
- construction des phrases ;
- correction linguistique ;
- adaptation au contexte professionnel.

MODULE 5 – Consolidation, évaluation et préparation à la certification CLOE

Durée : 5 heures

Objectifs

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- mobiliser les compétences développées durant la formation ;
- identifier ses axes de progression ;
- améliorer son autonomie ;
- interagir dans des situations professionnelles ;
- mobiliser les compétences évaluées dans le cadre de la certification ;
- se préparer au passage de la certification CLOE.

Contenus

- consolidation du vocabulaire ;
- consolidation des structures grammaticales ;
- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale ;
- interaction professionnelle ;
- situations professionnelles contextualisées ;
- exercices de préparation à la certification ;
- simulations ;
- remédiation individualisée ;
- bilan de progression ;
- préparation à la certification.

Évaluation finale de formation

Une évaluation finale permet de mesurer les acquis du participant au regard des objectifs définis lors du positionnement et en début de parcours.