



Programme type Anglais pour vendeur / ski man

Contenu du programme :

1/ Accueil et conversation de courtoisie

Accueillir le client

- Vocabulaire des expressions de politesse et salutations
- Vocabulaire des tâches de l'employé (location, vente, réparation...)

Conversation de courtoisie

- Parler de la météo
- Informersur les horaires et dates (magasin, réservation et retour du matériel...)
- Conversations et expressions de courtoisie

2 / Mieux connaître pour mieux servir

La vente - Savoir orienter et guider un client dans son choix d'achat

- Vocabulaire des différents produits en vente
- Comprendre la demande du client
- Comparer des produits
- Décliner les avantages et inconvénients d'un produit

La location de matériel

- Vocabulaire de l'équipement du skieur et du corps humain
- Maîtrise des verbes de la gestuelle du skieur
- S'informer sur la taille, le poids, le niveau du client
- Savoir donner des consignes simples pour l'essai du matériel
- Répondre à une réservation de matériel par e-mail
- Remplir une fiche client
- Présenter l'assurance pour la casse ou le vol de matériel

Retour matériel et réparation

- Conversation de courtoisie sur le séjour passé
- Interrogation au passé pour le retour du matériel
- Comprendre des événements passés pour cibler la réparation matériel

Les paiements

- Encaisser
- Prendre une caution, demander un acompte