

Certificat

Réclamations et Résolution
d'Incidents en Anglais dans
l'Environnement de Travail



Certificat

Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais dans l'Environnement de Travail

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

Accès au site web: www.techtitute.com/fr/ecole-de-langues/cours/reclamations-resolution-incidents-anglais-environnement-travail

Sommaire

01

Présentation

page 4

02

Objectifs

page 8

03

Structure et contenu

page 12

04

Méthodologie

page 16

05

Diplôme

page 24

01

Présentation

Les entreprises mondialisées sont en contact avec des clients, des fournisseurs, des consultants et des collaborateurs de différents pays. Il est donc essentiel que leurs employés aient des compétences de communication en anglais comme lingua franca qui leur permettent de s'améliorer dans leur pratique quotidienne, en résolvant les formalités, les doutes, les plaintes ou les incidents fondamentaux dans leur travail. Ce programme offre aux étudiants la possibilité d'améliorer leurs compétences linguistiques dans cette langue, ce qui leur donne un coup de pouce dans leur carrière professionnelle et leur permet d'accéder à des postes plus pertinents.



COMPLA

Ur

AINTS

gent

“

Si vous travaillez dans des entreprises internationales et devez effectuer une communication interne en anglais, ce programme est fait pour vous. Vous apprendrez la langue couramment et avec les exigences que requiert votre emploi”

Il ne fait aucun doute que la mondialisation des marchés a rendu l'anglais indispensable dans la société actuelle, en particulier au niveau des affaires. La connaissance de l'anglais est l'une des compétences fondamentales que la plupart des entreprises exigent de leurs employés. De plus en plus, les entreprises sont en contact avec des personnes venant de l'étranger, qu'elles fassent partie de leur personnel, qu'elles soient des clients potentiels ou des fournisseurs eux-mêmes, par exemple. Par conséquent, il est souvent nécessaire de mener des conversations, en personne, par téléphone ou par écrit, dans une autre langue. C'est pourquoi TECH a décidé de créer ce Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais dans l'Environnement de Travail sur le lieu de travail.

Un programme qui comprend les principales techniques pour apprendre à contacter les clients au sujet de leurs plaintes, mais aussi pour effectuer une communication interservices qui permet aux employés de se tenir au courant des principales actions de l'entreprise ou de gérer rapidement et en toute sécurité les tâches liées au personnel, comme les congés médicaux, les démissions volontaires ou les demandes de congés. En bref, une infinité d'actions quotidiennes qui peuvent être résolues plus facilement si l'interlocuteur est bien compris et, pour cela, il n'y a rien de mieux que d'améliorer le niveau d'anglais avec ce Certificat.

En outre, l'un des principaux avantages de ce programme est qu'il est proposé dans un format 100% en ligne, par le biais d'un campus virtuel où l'étudiant peut trouver une multitude de ressources théoriques et pratiques. De cette façon, les étudiants peuvent facilement autogérer leur processus d'apprentissage, en le combinant parfaitement avec le reste de leurs activités quotidiennes.

Ce **Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais dans l'Environnement de Travail** contient le programme éducatif le plus complet et à jour du marché. Les principales caractéristiques sont les suivantes:

- ♦ Le développement d'études de cas présentées par des professeurs d'anglais
- ♦ Son contenu graphique, schématique et éminemment pratique, qui vise à fournir des informations scientifiques et pratiques sur les disciplines essentielles à la pratique professionnelle
- ♦ Les exercices pratiques où le processus d'auto-évaluation peut être réalisé afin d'améliorer
- ♦ L'accent est mis sur les méthodologies innovantes dans l'enseignement des langues
- ♦ Leçons théoriques, questions à l'expert, forums de discussion sur des sujets controversés et travail de réflexion individuel
- ♦ La possibilité d'accéder aux contenus depuis n'importe quel appareil fixe ou portable doté d'une connexion internet



La connaissance de l'anglais vous permettra d'accéder à des postes à plus grande responsabilité dans votre entreprise, de communiquer avec des clients et des fournisseurs internationaux"

“

Les entreprises recherchent des professionnels capables de se défendre en anglais et sachant traiter les plaintes des clients. Ce programme vous apprendra tout ce que vous devez savoir pour travailler devant le public"

Son corps enseignant comprend des professeurs d'anglais natifs qui apportent leur expérience professionnelle à ce programme, ainsi que des spécialistes reconnus par des sociétés de référence et des universités prestigieuses.

Son contenu multimédia, développé avec les dernières technologies éducatives, permettra au professionnel un apprentissage situé et contextuel, c'est-à-dire un environnement simulé qui fournira un étude immersif programmé pour s'entraîner dans des situations réelles.

La conception de ce programme est basée sur l'Apprentissage par Problèmes. Ainsi le étudiant devra essayer de résoudre les différentes situations de pratique professionnelle qui se présentent à lui tout au long du programme académique. Pour ce faire, l'étudiant sera assisté d'un innovant système de vidéos interactives, créé par des experts reconnus.

TECH offre aux étudiants de multiples ressources didactiques avec lesquelles ils peuvent améliorer leurs compétences en anglais.

Améliorer votre niveau d'anglais vous aidera à résoudre les problèmes des clients étrangers.



02 Objectifs

L'objectif principal de ce Certificat de TECH est d'offrir aux étudiants une qualification supérieure qui leur permet d'améliorer leur niveau d'anglais, en accédant à des connaissances spécifiques sur les questions liées à la résolution des plaintes et des incidents. De cette manière, l'étudiant sera en mesure de réaliser son travail quotidien de manière plus efficace, en atteignant les niveaux d'excellence requis par son entreprise dans ce domaine.





“

*Parler anglais vous permettra
d'être à l'aise dans les différentes
tâches liées à votre emploi"*



Objectifs généraux

- ♦ Résoudre des tâches communicatives de base et simples, afin de remplir les fonctions de ces tâches, à la fois dans un environnement de travail ainsi que dans des situations quotidiennes
- ♦ Interagir et s'exprimer de manière indépendante et appropriée, en ayant un registre standard dans la communication orale et écrite
- ♦ Définir les aspects sociaux les plus pertinents des situations de la vie quotidienne et reconnaître les formes les plus courantes de relations sociales
- ♦ Utiliser les ressources linguistiques nécessaires pour évoluer dans des situations de communication sur le lieu de travail
- ♦ Développer des ressources et des outils pour évaluer et améliorer leur propre apprentissage et utilisation des langues
- ♦ Être capable de comprendre les points essentiels de textes clairs rédigés dans une langue standard, s'ils traitent de sujets familiers, que ce soit dans le cadre du travail ou de situations personnelles
- ♦ Savoir faire face à la plupart situations susceptibles de se produire sur le lieu de travail où la langue anglaise est utilisée comme langue véhiculaire
- ♦ Être capable de produire des textes simples et cohérents sujets familiers travail ou pour lesquels l'étudiant a un intérêt personnel
- ♦ Décrire des expériences professionnelles, des événements, des souhaits et des aspirations, ainsi que justifier brièvement des opinions ou expliquer des plans de travail





Objectifs spécifiques

- Produire des textes oraux simples en tenant compte des différences de registre
- Comprendre et utiliser un vocabulaire simple lié aux départements et aux postes d'une entreprise
- Répondre aux incidents et aux formalités administratives, en suivant les règles des genres textuels typiques de l'environnement professionnel
- Interagir de manière appropriée avec le client, en utilisant des expressions simples qui respectent les règles de courtoisie
- Utiliser une série de connecteurs simples et d'autres éléments qui assurent la cohérence du discours
- Utiliser un vocabulaire et des expressions décrivant la structure de l'entreprise

“

Ce programme vous aidera à développer les compétences dont vous avez besoin pour répondre aux demandes des clients en anglais”

03

Structure et contenu

TECH a développé ce Certificat en tenant compte des besoins académiques des étudiants qui cherchent à améliorer leurs compétences en anglais afin d'être à l'aise dans le milieu des affaires. À cette fin, le syllabus part d'un niveau de connaissances A2, en se concentrant spécifiquement sur le vocabulaire et les concepts liés à la résolution d'incidents et à la communication inter-services dans les environnements de travail. Un programme de premier niveau qui marquera un avant et un après dans votre qualification.

CLAIM

Job Family Comparison - Bo
General Market Median = 100%

Job Family
(A) ASSET MANAGEMENT
(B) ADMINISTRATION SUPPORT SERVICES
(BB) BRANCH BANKING TELLER
COMMERCIAL BUSINESS BANKING
(C) CORPORATE AFFAIRS
(CB) CORPORATE BANKING
(CC) CREDIT



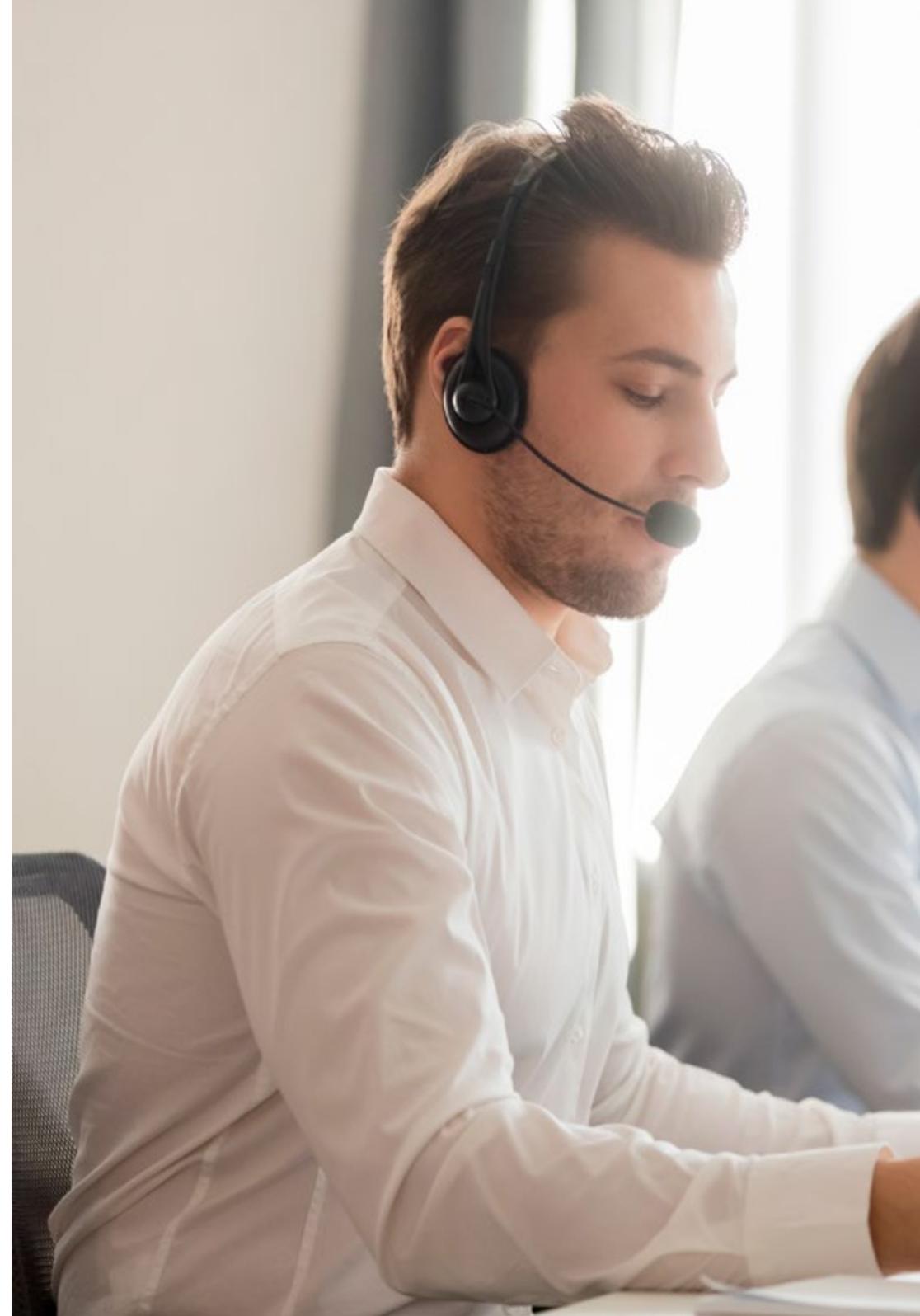
IMMS

“

Accédez à un programme exclusif dans lequel vous trouverez les dernières ressources pour apprendre à parler couramment l'anglais"

Module 1. Résolution d'incidents et communication interdépartementale

- 1.1. Généralités sur les départements et les postes dans une entreprise
- 1.2. Responsabilités et fonctions des départements et des postes
- 1.3. Les hiérarchies sur le lieu de travail
- 1.4. Types d'incidents et de plaintes simples
- 1.5. Traitement et résolution des incidents et plaintes simples
- 1.6. Communication unilatérale dans l'environnement des entreprises
- 1.7. Communication bilatérale dans l'environnement des entreprises
- 1.8. Démissions volontaires et demandes de congé
- 1.9. Congés de maternité/paternité
- 1.10. Procédures d'avertissement et de licenciement





“

Grâce à ce programme, vous serez en mesure de résoudre des problèmes liés au travail en anglais”

04

Méthodologie

Ce programme de formation offre une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***el Relearning***.

Ce système d'enseignement s'utilise, notamment, dans les Écoles de Médecine les plus prestigieuses du monde. De plus, il a été considéré comme l'une des méthodologies les plus efficaces par des magazines scientifiques de renom comme par exemple le ***New England Journal of Medicine***.





“

Découvrez Relearning, un système qui abandonne l'apprentissage linéaire conventionnel pour vous emmener à travers des systèmes d'enseignement cycliques: une façon d'apprendre qui s'est avérée extrêmement efficace, en particulier dans les matières qui nécessitent une mémorisation"

À TECH, School nous utilisons la Méthode des cas

Dans une situation donnée, que feriez-vous? Tout au long du programme, les étudiants seront confrontés à de multiples cas simulés, basés sur des situations réelles, dans lesquels ils devront enquêter, établir des hypothèses et, enfin, résoudre la situation. Il existe de nombreuses preuves scientifiques de l'efficacité de cette méthode.

Avec TECH, le professeur, l'enseignant ou le conférencier fait l'expérience d'une méthode d'apprentissage qui ébranle les fondements des universités traditionnelles du monde entier.



C'est une technique qui développe l'esprit critique et prépare l'éducateur à prendre des décisions, à défendre des arguments et à confronter des opinions.

“

Saviez-vous que cette méthode a été développée en 1912, à Harvard, pour les étudiants en Droit? La méthode des cas consiste à présenter aux apprenants des situations réelles complexes pour qu'ils s'entraînent à prendre des décisions et pour qu'ils soient capables de justifier la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme une méthode d'enseignement standard à Harvard”

L'efficacité de la méthode est justifiée par quatre réalisations clés:

1. Les professeurs qui suivent cette méthode parviennent non seulement à assimiler les concepts, mais aussi à développer leur capacité mentale, grâce à des exercices d'évaluation de situations réelles et à l'application des connaissances.
2. L'apprentissage est solidement traduit en compétences pratiques qui permettent à l'éducateur de mieux intégrer ses connaissances dans sa pratique quotidienne.
3. L'assimilation des idées et des concepts est rendue plus facile et plus efficace, grâce à l'utilisation de situations issues de l'enseignement réel.
4. Le sentiment d'efficacité de l'effort investi devient un stimulus très important pour les étudiants, qui se traduit par un plus grand intérêt pour l'apprentissage et une augmentation du temps passé à travailler sur le cours.



Relearning Methodology

TECH renforce l'utilisation de la méthode des cas avec la meilleure méthodologie d'enseignement 100% en ligne du moment: Relearning.

Cette université est la première au monde à combiner des études de cas avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, combinant un minimum de 8 éléments différents dans chaque leçon, ce qui constitue une véritable révolution par rapport à la simple étude et analyse de cas.

L'éducateur apprendra à travers des cas réels et la résolution de situations complexes dans des environnements d'apprentissage simulés. Ces simulations sont développées à l'aide de logiciels de pointe pour faciliter l'apprentissage immersif.



Selon les indicateurs de qualité de la meilleure université en ligne du monde hispanophone (Columbia University). La méthode Relearning, à la pointe de la pédagogie mondiale, a réussi à améliorer le niveau de satisfaction globale des professionnels finalisant leurs études.

Grâce à cette méthodologie, nous avons formé plus de 85.000 éducateurs avec un succès sans précédent et ce dans toutes les spécialisations. Notre méthodologie d'enseignement est développée dans un environnement très exigeant, avec un corps étudiant universitaire au profil socio-économique élevé et dont l'âge moyen est de 43,5 ans.

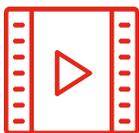
Le Relearning vous permettra d'apprendre plus facilement et de manière plus productive tout en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant des opinions: une équation directe vers le succès.

Dans notre programme, l'apprentissage n'est pas un processus linéaire mais il se déroule en spirale (nous apprenons, désapprenons, oublions et réapprenons). Par conséquent, ils combinent chacun de ces éléments de manière concentrique.

Selon les normes internationales les plus élevées, la note globale de notre système d'apprentissage est de 8,01.



Ce programme offre le meilleur matériel pédagogique, soigneusement préparé pour les professionnels:



Support d'étude

Tous les contenus didactiques sont créés par les spécialistes qui enseignent les cours. Ils ont été conçus en exclusivité pour la formation afin que le développement didactique soit vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel, pour créer la méthode de travail TECH online. Tout cela, élaboré avec les dernières techniques afin d'offrir des éléments de haute qualité dans chacun des supports qui sont mis à la disposition de l'apprenant.



Techniques et procédures éducateurs en vidéo

TECH met les techniques les plus innovantes, avec les dernières avancées pédagogiques, au premier plan de l'actualité de l'Éducation. Tout cela, à la première personne, expliqué et détaillé rigoureusement pour atteindre une compréhension complète. Et surtout, vous pouvez les regarder autant de fois que vous le souhaitez.



Résumés interactifs

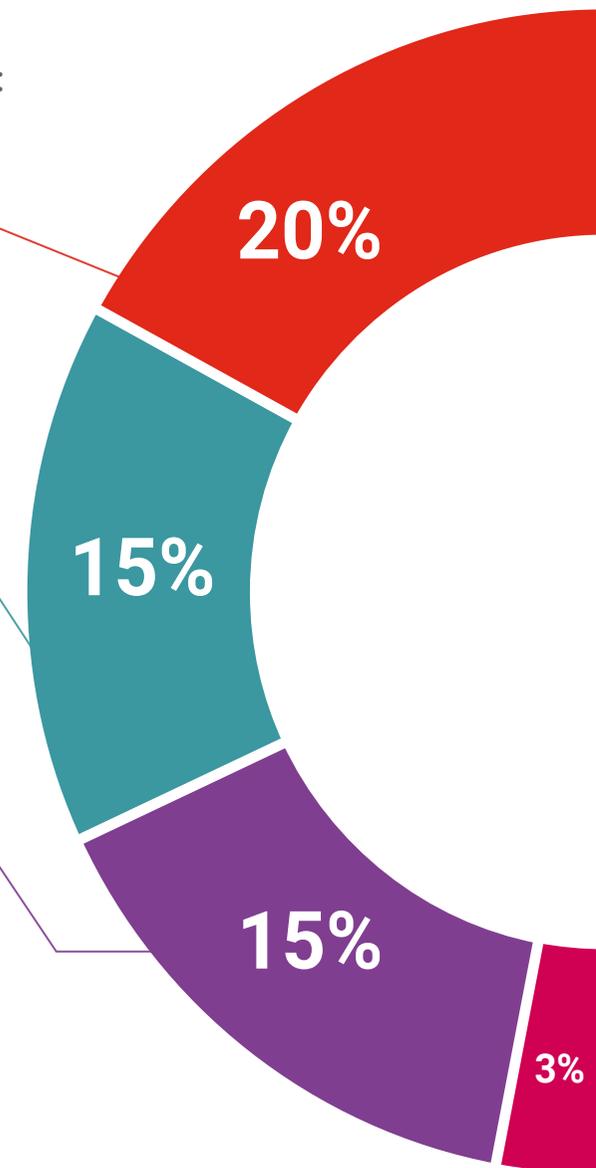
Nous présentons les contenus de manière attrayante et dynamique dans des dossiers multimédias comprenant des fichiers audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de consolider les connaissances.

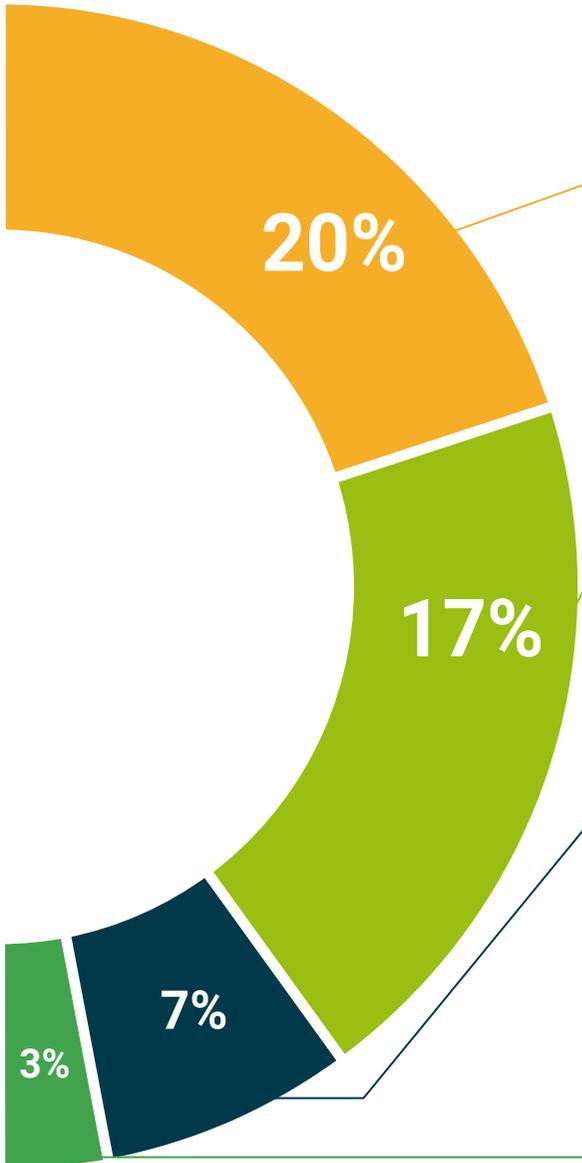
Ce système éducatif unique pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



Bibliographie complémentaire

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans la bibliothèque virtuelle de TECH, l'étudiant aura accès à tout ce dont il a besoin pour compléter sa formation.





Analyses de cas menées et développées par des experts

Un apprentissage efficace doit nécessairement être contextuel. Pour cette raison, TECH présente le développement de cas réels dans lesquels l'expert guidera l'étudiant à travers le développement de la prise en charge et la résolution de différentes situations: une manière claire et directe d'atteindre le plus haut degré de compréhension.



Testing & Retesting

Les connaissances de l'étudiant sont périodiquement évaluées et réévaluées tout au long du programme, par le biais d'activités et d'exercices d'évaluation et d'auto-évaluation, afin que l'étudiant puisse vérifier comment il atteint ses objectifs.



Cours magistraux

Il existe des preuves scientifiques de l'utilité de l'observation par un tiers expert. La méthode "Learning from an Expert" renforce les connaissances et la mémoire, et donne confiance dans les futures décisions difficiles.



Guides d'action rapide

À TECH nous vous proposons les contenus les plus pertinents du cours sous forme de feuilles de travail ou de guides d'action rapide. Un moyen synthétique, pratique et efficace pour vous permettre de progresser dans votre apprentissage.



05

Diplôme

Le Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais dans l'Environnement de Travail vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat délivré par TECH Université Technologique.



“

*Finalisez cette formation avec succès
et recevez votre Certificat sans avoir
à vous soucier des déplacements ou
des démarches administratives”*

Ce **Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais dans l'Environnement de Travail** contient le programme le plus complet et le plus à jour du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat** délivré par **TECH Université Technologique**.

Le diplôme délivré par **TECH Université Technologique** indiquera la note obtenue lors du Certificat, et répond aux exigences communément demandées par les bourses d'emploi, les concours et les commissions d'évaluation des carrières professionnelles.

Diplôme: **Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais dans l'Environnement de Travail**

N.º d'Heures Officielles: **150 h.**



*Si l'étudiant souhaite que son diplôme version papier possède l'Apostille de La Haye, TECH EDUCATION fera les démarches nécessaires pour son obtention moyennant un coût supplémentaire.

future

santé confiance personnes

éducation information tuteurs

garantie accréditation enseignement

institutions technologie apprentissage

communauté engager

tech université
technologique

Certificat

Réclamations et Résolution
d'Incidents en Anglais dans
l'Environnement de Travail

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 semaines
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

Certificat

Réclamations et Résolution
d'Incidents en Anglais dans
l'Environnement de Travail