

Objectifs :

Compétences attestées :

Accueillir une personne, en Italien, en identifiant son interlocuteur et sa demande, pour assurer une prestation adaptée à son contexte professionnel et entrer en contact avec un public allophone

Recueillir des informations, commentaires et/ou questions exprimées en Italien, en reformulant le cas échéant, afin de favoriser l'accès d'un public allophone à un service ou un produit

Transmettre en Italien des consignes, des procédures, ou des informations recueillies auprès d'une tierce personne (collègue, collaborateur, professionnel qualifié), en utilisant des nuances dans le vocabulaire, afin de mener à bien une activité ou une mission professionnelle

Consulter des documents, présentations en Italien, assister à des réunions, conférences, afin de pouvoir identifier et exploiter les informations utiles à ses activités professionnelles, et améliorer de manière continue l'accueil et l'information d'un public allophone.

Programme

Module 1 : Accueillir et interagir avec un interlocuteur italien

- Formules d'accueil, salutations formelles et informelles (Lei / Tu)
- Présenter son rôle, son entreprise
- Identifier le besoin ou la demande d'un interlocuteur
- Normes culturelles italiennes : codes sociaux, formules institutionnelles
- Jeux de rôle : accueil client, prise de contact, échanges téléphoniques

Module 2 : Comprendre et reformuler des messages complexes

- Compréhension de questions, instructions, recommandations
- Reformulation de demandes complexes ou abstraites
- Clarification des malentendus
- Repérage d'expressions idiomatiques et tournures spécifiques
- Études de cas : reformuler un besoin client ou une consigne technique

Module 3 – Transmettre des consignes et des informations

- Transmission de messages à un collègue, client ou prestataire
- Emploi du subjonctif, conditionnel, connecteurs logiques
- Comparaison et argumentation dans un cadre professionnel
- Mise en forme écrite d'un message ou d'un résumé oral
- Simulations : transmettre un brief, organiser une réunion

Module 4 – Lire, écouter et exploiter des supports professionnels

- Lecture et analyse de textes professionnels : fiches produit, mails, articles
- Visionnage de réunions, conférences, vidéos professionnelles
- Reconnaissance des styles, intentions, émotions

- Exercices d'écoute avec identification de mots clés et sous-entendus
- Rédaction de synthèses et restitution orale

Module 5 – Préparation à la certification LILATE Italien

- Présentation du format LILATE (interaction avec évaluateur à distance)
- Entraînements oraux en conditions réelles
- Quiz de compréhension orale et écrite
- Conseils pratiques : gestion du stress, prise de parole fluide
- Simulations types avec correction individualisée

Prérequis

Être en contact avec des personnes allophones utilisant l'Italien comme langue de communication privilégiée
Mener des activités, un projet ou une mission professionnelle, pour lesquels l'Italien est susceptible d'être un vecteur de communication pertinent
Dans le cas de candidats ayant suivis un parcours certifiant, les résultats d'un positionnement préalable doivent être communiqués avant la présentation aux épreuves d'évaluation

L'accompagnement pédagogique

L'accompagnement pédagogique est assuré avec un formateur qui forme l'apprenant dans un parcours individuel, précisément adapté au besoin de l'apprenant dans le but d'obtenir la certification visée. En dehors des heures de formations prévues, l'organisme prévoit un accompagnement pour s'assurer de la satisfaction de l'apprenant, de la conformité administrative de son dossier ainsi qu'un temps particulier pour la préparation à la certification.

L'accompagnement technique

En début de parcours, un accès e-learning est envoyé à l'apprenant. Son utilisation est facultative mais permet à l'apprenant d'asseoir ses compétences théoriques. Les heures de connexion ne sont jamais décomptées des heures de formation prévues. L'apprenant a un accès à une plateforme développée en interne par le centre de formation pour gérer les documents pédagogiques (Attestations, émargement, etc..).

INFORMATIONS

Certification : RS6140

Public : Être en contact avec des personnes allophones utilisant l'Italien comme langue de communication privilégiée

Mener des activités, un projet ou une mission professionnelle, pour lesquels l'Italien est susceptible d'être un vecteur de communication pertinent

Durée : A définir lors de votre entretien

FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO et CPF. Le centre de formation étudie les dossiers au par cas et vous accompagne dans les démarches de financement.

MOYENS

Pédagogiques :

- Supports de cours théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Mise en situation sous forme d'un échange avec l'évaluateur simulant des interactions de premier niveau
- Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur sur le mode de la conversation
- Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec la retranscription d'un message écrit, et des réponses écrites via l'interface de communication
- Mise en situation sous forme d'un échange continu avec l'évaluateur, avec des consultations d'extraits, suivies de questions/réponses

CONTACT

Tél : 01 87 66 02 19

Mail : contact@competencesfirst.fr

Nom de l'accompagnateur : Anthony PITKANITSOS