

Objectifs :

Accueillir une personne, en Arabe, 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 Arabe, en reformulant le cas échéant, afin de favoriser l'accès d'un public allophone à un service ou un produit

Transmettre en Arabe 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 Arabe, 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.

Prérequis

- Être en contact avec des personnes allophones utilisant l'Arabe comme langue de communication privilégiée.
- Mener des activités, un projet ou une mission professionnelle, pour lesquels l'Arabe 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.

Programme

Module 1 – Accueil et prise de contact en arabe

- Se présenter, saluer, introduire un tiers
- Demander et donner des informations d'identité et de besoin
- Employer les registres formel/informel
- Intégrer les normes culturelles (tabous, salutations, hiérarchie,

Module 2 – Compréhension et reformulation de demandes

- Poser des questions de clarification
- Reformuler une demande ou une plainte
- Identifier une attente, un objectif, une consigne
- Gérer une incompréhension ou un désaccord

Module 3 – Transmission d'informations et de consignes

- Donner une consigne, une procédure ou une marche à suivre
- Transmettre des messages reçus (oral ou écrit)
- Structurer une argumentation, organiser une information
- Gérer les malentendus ou les émotions liées à une consigne

Module 4 – Compréhension de documents, réunions et présentations

- Lire des documents (mails, affiches, comptes rendus, etc.)
- Suivre une présentation orale (réunion, pitch, etc.)
- Identifier l'information clé et la restituer
- Reconnaître l'implicite (attitudes, émotions, valeurs)

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** : RS6144
- **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