



Italien Professionnel

Boostez votre carrière grâce à la maîtrise de l'italien professionnel et mettez en valeur vos compétences avec une certification reconnue .

Nos parcours pédagogiques, conçus sur-mesure, vous permettent de progresser rapidement et d'acquérir des compétences linguistiques directement utiles dans votre environnement de travail.

➤ Objectif global de la formation :

Cette formation a pour objectif de développer une maîtrise opérationnelle de l'italien professionnel, à l'oral comme à l'écrit, afin de permettre aux apprenants de communiquer efficacement dans leur environnement de travail.

Elle vise l'atteinte d'un niveau B2 et la préparation à la certification **LILATE RS7315**.

➤ Compétences visées :

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

Les modalités de formation

Profils des apprenants : Tout Public

Durée : 30H (en visioconférence)

Prérequis : Avoir un ordinateur (PC ou MAC) doté d'une carte son avec une connexion Internet.

Test de positionnement – Entrée en formation

Objectif global de la formation: Atteindre un niveau B2

Certificat : RS7315 Test d'aptitude à travailler en italien- LILATE



➤ **Programme :**

➤ **Partie 1 – Réussir tous ses premiers contacts en italien (Accueil et interaction)**

- Se présenter de façon claire et professionnelle (identité, fonction, rôle dans l'organisation).
- Présenter son service, son entreprise et les missions principales auprès du public (clients, usagers, patients, partenaires...).
- Créer un climat de confiance dès les premières secondes, en face-à-face, au téléphone ou en visio.
- Identifier rapidement le type d'interlocuteur (client, usager, fournisseur, direction, collègue, prestataire...) et adapter sa façon de parler.
- Clarifier le motif de la prise de contact : information, rendez-vous, réclamation, urgence, suivi de dossier, demande technique ou commerciale.
- Utiliser un registre de langue professionnel (formel / semi-formel) avec les bonnes formules de politesse et de courtoisie.
- Structurer l'échange d'accueil : salutations, écoute, reformulation, orientation, remerciements, prise de congé.
- Gérer la mise en attente, le transfert d'appel ou l'orientation vers le bon service en expliquant clairement ce qui va se passer.
- Adopter une posture professionnelle en cas de tension (interlocuteur pressé, mécontent, stressé) tout en gardant un langage maîtrisé.
- Respecter les codes relationnels du monde professionnel allophone : vouvoiement, distance professionnelle, remerciements, formules de fin d'échange.

➤ **Partie 2 – Comprendre la demande et la formaliser correctement (*Recueil et transcription*)**

- Poser des questions ouvertes et fermées pour obtenir toutes les informations nécessaires.
- Structurer l'échange pour ne rien oublier : personne concernée, contexte, problème, attentes, délais, contraintes.
- Reformuler la demande ou le problème avec des phrases simples et précises pour vérifier la bonne compréhension mutuelle.
- Recueillir et vérifier les coordonnées et références utiles : identité, contact, numéro de dossier, contrat, lieu, dates et horaires.
- Noter ou saisir les informations dans les outils de l'entreprise (formulaire, logiciel métier, CRM, tableau) de manière claire et lisible.
- Distinguer l'essentiel (ce qui conditionne l'action) des détails secondaires pour faciliter le traitement du dossier.
- Relire à voix haute ou reformuler synthétiquement pour que l'interlocuteur confirme que toutes les informations sont correctes.

➤ **Partie 3 – Transmettre des consignes et des informations *fiables* (*Recueil et transmission*)**

- Lire et comprendre des consignes, notes de service, messages internes ou directives reçues de la hiérarchie ou d'un service support.
- Sélectionner les informations réellement utiles pour chaque destinataire (client, collègue, technicien, direction, partenaire).
- Transmettre des consignes et explications de manière structurée : contexte, objectif, étapes, délais, priorités, points de vigilance.
- Expliquer une procédure ou un mode opératoire (parcours client, démarches administratives, règles internes, protocole technique) avec un italien clair.





- Adapter le lexique et la formulation au public visé : simplifier sans infantiliser, préciser sans noyer sous les détails.
- Rédiger des messages professionnels courts et efficaces : e-mails, notes rapides, confirmations, relances.
- Demander un retour, une validation ou une reformulation au destinataire pour s'assurer que le message a bien été compris.

➤ **Partie 4 – Comprendre documents et réunions et passer à l'action (Recueil et exploitation)**

- Lire et comprendre les principaux documents professionnels : e-mails, notes internes, procédures, fiches produits, comptes rendus, supports de présentation.
- Repérer rapidement les informations clés : sujet, décisions, actions à mener, responsables, échéances, contraintes.
- Suivre une réunion, un brief, un point d'équipe ou une présentation en italien sans perdre le fil, même si le rythme est soutenu.
- Prendre des notes utiles en réunion : mots-clés, décisions, actions, dates, personnes responsables.
- Rédiger une synthèse simple après une réunion ou la réception d'un document (pour un collègue, un supérieur, un autre service).
- Mettre à jour les dossiers, outils de suivi, CRM ou tableaux de bord pour assurer la continuité du service.
- Utiliser les informations récupérées pour améliorer l'accueil, le suivi client, la coordination d'équipe et la qualité du service rendu.

➤ **Bloc transversal – Maîtriser la langue d'italien professionnel (Grammaire, conjugaison, vocabulaire et culture professionnelle).**

❖ **Grammaire et syntaxe :**

- Construction de phrases correctes (affirmation, question, négation) adaptées aux échanges professionnels ;
- Usage des temps les plus utiles : présent, passé composé, imparfait, futur, conditionnel de politesse ("je voudrais...", "pourriez-vous... ?"), impératif pour les consignes ;
- Accords de base (sujet / verbe, adjectifs, participes passés les plus courants).

❖ **Conjugaison au service de la communication :**

- Parler de son poste et de ses tâches (présent)
- Raconter un problème ou un incident passé (passé composé / imparfait)
- Expliquer ce qui va se passer ensuite (futur)
- Formuler des demandes et propositions polies (conditionnel)
- Donner des consignes claires (impératif)

❖ **Vocabulaire professionnel :**

- Lexique de l'accueil, de la relation client / usager, des échanges internes, des procédures, de la sécurité
- Vocabulaire des fonctions, services, documents, outils et espaces de travail
- Travail sur des champs lexicaux adaptés aux secteurs des participants (commerce, services, santé, industrie, administration, etc.)

❖ **Structuration des écrits et des prises de parole :**

- Organisation d'un e-mail pro (objet, contexte, message, action, formule de politesse)
- Trame de base pour expliquer une situation, une procédure, un problème, une décision
- Petites phrases "prêtes à l'emploi" pour accueillir, relancer, rassurer, conclure.

❖ **Nuances, politesse et culture pro :**

- Choisir le bon niveau de langage (vouvoiement, distance professionnelle)
- Exprimer un désaccord, un refus ou une relance de manière diplomate
- Comprendre les codes du monde professionnel allophone : ponctualité, hiérarchie, attentes implicites en réunion, au téléphone, en Visio.

FORMA – SELECT



❖ **Entraînement continu à la compréhension et à l'expression :**

- Exercices réguliers de compréhension orale (écoute d'extraits pro) et écrite (documents authentiques ou adaptés)
- Productions orales et écrites personnalisées en lien avec le poste et le secteur des participants
- Correction ciblée des erreurs les plus fréquentes et enrichissement progressif d'un "kit de phrases professionnelles" réutilisables au quotidien



➤ Ce que vous allez apprendre

Cette formation conduit les participants vers une maîtrise opérationnelle et structurée de l'italien en contexte professionnel (accueil, échanges internes, relation client, traitement de dossiers). Elle installe d'abord un cadre linguistique solide : remise à niveau en grammaire et conjugaison utiles au travail, structuration des phrases, enrichissement du vocabulaire métier, compréhension des registres de langue, ainsi que les bases de la prise de parole et de la rédaction de messages simples (e-mails, notes, comptes rendus courts).

La progression ancre des réflexes de communication efficaces et réutilisables : se présenter et présenter son entreprise avec aisance, clarifier et reformuler une demande, poser les bonnes questions, transmettre des consignes claires, expliquer une procédure, rédiger des e-mails professionnels structurés, suivre et synthétiser une réunion, tout en développant des automatismes de politesse, de diplomatie et de précision lexicale.

La sortie est sécurisée côté pratique professionnelle : échanges oraux plus fluides avec collègues et clients, écrits plus clairs et mieux structurés, meilleure compréhension des documents et des réunions, et capacité à exploiter les informations pour agir (mise à jour de dossiers, suivi de clients, coordination avec les équipes), dans le respect des codes du monde du travail allophone.

La formation inclut enfin une préparation à la certification **LILATE – RS7315 “Test d’aptitude à travailler en italien”** : révision ciblée des compétences évaluées, entraînement sur des situations proches de l'examen, méthodologie et simulations pour aborder la certification avec clarté, sérénité et confiance.





Méthode mobilisée et modalité d'évaluation

➤ Équipe pédagogique

Formation dispensée par un formateur professionnel. Son CV est disponible sur simple demande.

Moyens pédagogiques et techniques

- En distanciel - en face à face synchrone.
- Formation individuelle
- Documents supports de formation partagées.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets à partir de projet de l'apprenant.
- Exercice pratique à la fin de chaque chapitre.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de la formation

- Emargement numérique.
- Exercice pratique à la fin de chaque chapitre
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Modalité d'évaluation

- ❖ Test de positionnement pour le stagiaire
- ❖ Passage du certificat – Lilate (Test 100 % en ligne, en visioconférence avec un examinateur natif)
 - **Temps alloué :** 60 minutes (Le test est généralement découpé en 4 parties d'environ 15 minutes chacune)
 - **Informations sur le déroulement de l'examen :** Passage à distance, en visioconférence, avec un examinateur de langue maternelle. Evaluation en situation professionnelle : mises en situation / jeux de rôle, échanges oraux, compréhension de documents.
 - Le test est adaptatif : le contenu et la difficulté s'ajustent au niveau du candidat.
- ❖ Compétences évaluées :
 - Compréhension orale et écrite.
 - Expression orale et écrite.
 - Interaction en contexte professionnel.
 - Un positionnement sur l'échelle du CECRL de A1 à C2.
- ❖ Résultats disponibles en général sous 24 heures après le passage du test.
- ❖ Une certification LILATE est délivrée à partir du niveau B1, en dessous, le candidat reçoit une attestation de niveau.

CERTIFICATION

- ❖ **Nom de la certification:** Test d'aptitude à travailler en italien- LILATE
- ❖ **Organisme de certification:** Lingueo
- ❖ **Code de la certification:** RS7315
- ❖ **Lien vers France compétences:** <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7315/>





➤ Modalité d'inscription

Entretien téléphonique pour analyser votre besoin de formation. Vérification des Prérequis.

Dossier administratif complet –Formulaire d'inscription avec :

- Bon de commande
- Accord de prise en charge

➤ Délai d'accès

Nous pouvons démarrer la formation dans un délai de dix jours.

Formation accessible pour des personnes en situation handicap

Vous pouvez me contacter pour étudier votre projet sur le numéro et le mail suivants :

Contact - référent pédagogique et handicap

Mail : Contact@forma-select.fr

TEL : +33 7 59 25 46 51

➤ Formation accessible pour des personnes en situation

Vous pouvez me contacter pour étudier votre projet

Vous pouvez consulter notre politique d'accessibilité via le lien suivant :

- <https://forma-select.fr/charte-handicap/>