



## ANGLAIS TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL POUR TECHNICIEN SAV

# ● ● PROGRAMME DE FORMATION

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Un grand nombre de personnes qui travaillent dans le secteur informatique, qui occupent des fonctions liées à l'informatique ou qui ont un travail avec un contenu informatique important, doivent communiquer en anglais dans leur travail aujourd'hui ou devront le faire demain.

Vous donner le vocabulaire anglais spécifique au métier de réparateur SAV, les phrases et la terminologie dont vous aurez besoin dans votre travail.

Garantir que vous aurez la grammaire, les fonctions du langage et le vocabulaire usuel anglais dont vous aurez besoin pour « consolider » le vocabulaire spécifique à ce métier que vous avez acquis ou que vous connaissez déjà et que vous aimeriez mettre en pratique dans votre milieu professionnel

Être capable d'utiliser cet anglais professionnel dans ce secteur en situation réelle, au quotidien dans son métier.

- ✓ Maîtriser le vocabulaire de la remise en état d'un appareil défectueux
- ✓ Identifier les pannes en anglais
- ✓ Connaître les systèmes d'exploitation iOS et Android en anglais
- ✓ Gestion humaine et financière d'une boutique à l'international
- ✓ Savoir recevoir le terminal défectueux d'un client en anglais
- ✓ Élaborer une grille tarifaire cohérente avec son activité en anglais
- ✓ Connaître le vocabulaire des composants soudés sur la carte mère
- ✓ Maîtrise de la technique du reflow sur CPU ou autres composants en anglais
- ✓ Savoir renseigner et orienter le client lors d'un nouvel achat en anglais
- ✓ Expliquer en anglais comment préserver les données du client lors de la réparation
- ✓ Connaissances du vocabulaire des composants

### PUBLIC ET PRE-REQUIS

- ✓ Tout public
- ✓ Pas de pré-requis

### DUREE

- ✓ 70 Heures



## DELAIS D'ACCES

- ✓ Immédiate à 2 semaines

## METHODES MOBILISEES

- ✓ Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- ✓ Documents supports de formation projetés
- ✓ Exposés théoriques
- ✓ Étude de cas concrets
- ✓ Quiz en salle

## MODALITES D'EVALUATION

- ✓ Feuilles de présence
- ✓ Questions orales ou écrites (QCM)
- ✓ Mises en situation
- ✓ Formulaire d'évaluation pré et post-formation

## ACCESSIBILITE

- ✓ Accès PMR



## **A** L'UNIVERS DES MOBILES ET TABLETTES EN ANGLAIS

- ✓ Découverte détaillée des modèles les plus populaires (Apple, Samsung, Huawei, Wiko)
- ✓ Étude des composants (carte mère, batterie, dock de charge, caméra, etc...)
- ✓ Maniement des outils
- ✓ Manipulations et démontages intensifs de terminaux fonctionnels ou non
- ✓ Manipulations sur iPhone X, Samsung S10 et Huawei P30
- ✓ Gestion d'entreprise
- ✓ Mise en situation clientèle
- ✓ Découverte et manipulations sur tablettes
- ✓ Connaissances générales électrotechniques

## **B** LA MICROSOUDURE

- ✓ Étude approfondie du vocabulaire des composants comme les microprocesseurs, les transistors, les diodes, etc...
- ✓ Étude du principe des SoC (System On a Chip)
- ✓ Vocabulaire des composants
- ✓ Diagnostic de pannes avec le multimètre
- ✓ Utilisation du microscope électronique en anglais
- ✓ Technique de reflow

## **C** GÉNÉRALITÉS

- ✓ Lexique technique français/anglais des mots clés des secteurs et fonctions informatiques, les phrases et expressions. Comment et quand les utiliser ?
- ✓ Développer avec succès des tactiques et des compétences au téléphone dans le contexte du centre d'appels, du service clients.
- ✓ Maîtriser la communication en téléconférences : la vidéo, le téléphone en anglais.
- ✓ Gestion de projets internationaux : diriger et participer en anglais.
- ✓ Travailler efficacement avec des entreprises délocalisées dans le monde.
- ✓ Comprendre et se servir des guides pour utilisateur final, les manuels et les procédures rédigés en anglais pour les logiciels, le hardware, les opérations etc.
- ✓ Rédiger efficacement en anglais : courriels, documentation de projets, manuels d'utilisateur final, manuels et procédures pour logiciels et systèmes informatiques, hardware, analyse des procédures et systèmes etc.