

# Certificat

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



## Certificat

### Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé 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.techtute.com/fr/ecole-de-langues/cours/reclamations-resolution-incidents-anglais-avance-environnement-travail](http://www.techtute.com/fr/ecole-de-langues/cours/reclamations-resolution-incidents-anglais-avance-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

Dans ce programme intensif, les étudiants ayant un niveau intermédiaire de la langue pourront consolider leurs connaissances et renforcer leurs compétences en anglais, les préparant ainsi à un monde du travail sans barrières de communication. Grâce à cette formation complète, le professionnel sera en mesure de s'exprimer de manière affirmée, directe et claire, avec une approche et un langage exigeants et variés, même dans des domaines d'une certaine complexité, qui nécessitent une maîtrise avancée de la langue, comme les plaintes ou la résolution d'incidents dans l'environnement de travail. Une occasion unique pour les professionnels qui souhaitent améliorer leurs compétences en matière de communication dans la langue et se démarquer dans leur domaine de travail.



**CLAIM**

“

*Vous apprendrez à utiliser une série de connecteurs et d'autres éléments cohésifs pour établir des relations de cohérence interne dans des présentations en anglais"*

À partir d'un niveau d'anglais B1 selon, le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECR), l'étudiant acquerra, tout au long de Certificat, les connaissances et compétences appropriées d'un niveau B2/C1. Son principal objectif est d'aider les étudiants à acquérir les compétences communicatives nécessaires pour pouvoir évoluer avec succès sur le marché du travail.

Tout au long de ces semaines de formation, les étudiants apprendront à produire des textes oraux complexes et détaillés, en tenant compte des différences de registre; ils sauront répondre à des incidents et à des procédures administratives, en suivant les règles des genres textuels typiques du milieu des affaires, et apprendront à entrer en relation de manière appropriée avec le client, en utilisant des expressions qui respectent les règles de courtoisie, entre autres questions de grand intérêt pour le professionnel qui souhaite atteindre une maîtrise élevée de la langue.

Ce programme, 100% en ligne, est une opportunité unique pour ceux qui veulent ou doivent acquérir une maîtrise avancée de l'anglais dans leur profession. Il offrira à l'étudiant la facilité de pouvoir l'étudier confortablement, où et quand il le souhaite. Vous n'aurez besoin que d'un appareil avec accès à l'internet pour faire avancer votre carrière. Une modalité en phase avec l'actualité, avec toutes les garanties pour améliorer les capacités de communication du professionnel qui la prend.

Ce **Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé 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 de cas pratiques présentés par des experts
- ♦ 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
- ♦ Cours théoriques, questions à l'expert, forums de discussion sur des sujets controversés et travail de réflexion individuel
- ♦ Il est possible d'accéder aux contenus depuis tout appareil fixe ou portable doté d'une connexion à internet



*Grâce à ce programme intensif, vous serez en mesure d'utiliser le vocabulaire et les expressions descriptives de la structure des entreprises"*

“ *Avec cette spécialisation intensive, vous apprendrez à utiliser une série de connecteurs et d'autres éléments cohésifs de niveau avancé, qui assurent la cohérence du discours* ”

Elle compte, dans son corps enseignant, des professionnels qui versent dans cette formation l'expérience de leur travail, ainsi que des spécialistes reconnus appartenant à de prestigieuses sociétés de référence et universités.

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

La conception de ce programme est axée sur l'apprentissage par les problèmes, grâce auquel l'éducateur devra essayer de résoudre les différentes situations de la pratique professionnelle, qui sont posées tout au long du programme. Pour ce faire, l'éducateur aura l'aide d'un système vidéo interactif innovant, créé par des experts reconnus.

*Atteignez vos objectifs d'amélioration professionnelle grâce à la qualité d'un programme conçu pour vous propulser vers l'excellence.*

*Vous apprendrez à utiliser les ressources linguistiques nécessaires pour gérer des situations de communication complexes sur le lieu de travail.*



# 02

# Objectifs

TECH Université Technologique propose la spécialisation la plus complète, enseignée par les meilleurs experts du domaine. La conception du programme permettra aux étudiants d'acquérir les compétences communicatives nécessaires pour actualiser et améliorer leur maîtrise de la langue anglaise dans l'exercice quotidien de leur profession. Pour y parvenir, TECH établit une série d'objectifs généraux et spécifiques pour la plus grande satisfaction du futur diplômé.





“

*connaissances les aspects sociaux  
les plus pertinents des situations de  
la vie quotidienne, et les formes les  
plus courantes de relations sociales”*



## Objectifs généraux

---

- ◆ Accomplir des tâches de communication exigeantes, et des fonctions complexes dans le milieu de travail et au quotidien
- ◆ Interagir et s'exprimer dans ces situations de manière indépendante et appropriée, dans un registre de langue orale standard
- ◆ 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 faire face à des situations de communication complexes sur le lieu de travail
- ◆ Développer des ressources et des outils pour évaluer et améliorer leur propre apprentissage et utilisation des langues





## Objectifs spécifiques

---

- ◆ Produire des textes oraux complexes et détaillés, en tenant compte des différences de registre
- ◆ Répondre aux incidents et aux formalités administratives, en suivant les règles des genres textuels, typiques de l'environnement professionnel
- ◆ Entretenir des relations appropriées avec le client, en utilisant des expressions qui respectent les règles de la politesse
- ◆ Utiliser une série de connecteurs et d'autres éléments cohésifs de niveau avancé, qui assurent la cohérence du discours
- ◆ Savoir utiliser le vocabulaire et les expressions descriptives de la structure de l'entreprise

“

*Vous améliorerez votre compétence communicative rapidement et efficacement, avec l'aide de professeurs natifs, ayant des années d'expérience dans l'enseignement universitaire"*

# 03

## Structure et contenu

TECH, garantit aux étudiants un contenu de qualité, conforme à leurs attentes, leur donnant ainsi la possibilité de se distinguer dans leur domaine de travail. La structure et le contenu de cette prestigieuse spécialisation ont été conçus par des professionnels de haut niveau dans le domaine de l'éducation, ayant une grande expérience et un prestige reconnu dans la profession. Des professeurs natifs ayant une longue expérience dans le secteur, et une connaissance approfondie des nouvelles technologies appliquées à l'enseignement, formeront l'équipe pédagogique de ce programme intensif.



“

*Vous apprendrez à interagir avec des locuteurs natifs en montrant un degré avancé de fluidité et de naturel”*

### Module 1. Résolution d'incidents et communication interdépartementale

- 1.1. Départements et postes spécialisés dans une entreprise
- 1.2. Responsabilités et tâches complexes des départements et des postes
- 1.3. Les hiérarchies sur le lieu de travail
- 1.4. Types d'incidents et de griefs complexes et détaillés
- 1.5. Traiter et résoudre des incidents et des griefs complexes et détaillés
- 1.6. La communication unilatérale dans l'environnement des affaires et ses avantages
- 1.7. La communication bilatérale dans l'environnement des affaires et ses avantages
- 1.8. Démissions volontaires et demandes de congé
- 1.9. Congé médical et congé de maternité/paternité
- 1.10. Dictionnaire de la Langue Espagnole 1





“

*Vous étudierez avec une méthodologie créée pour les professionnels afin d'obtenir le plus grand impact possible en un minimum de temps”*

# 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 Avancé 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”*

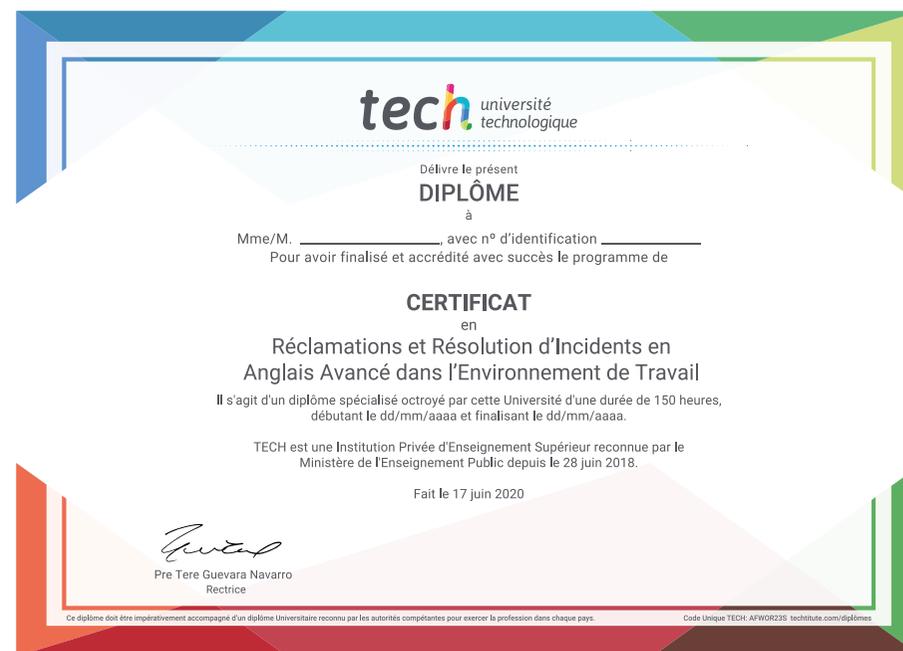
Ce **Certificat en Réclamations et Résolution d'Incidents en Anglais Avancé dans l'Environnement de Travail** contient le programme le plus complet et à jourdu marché.

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 Avancé dans l'Environnement de Travail**

N.º d'heures officielles: **150 h.**



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



## Certificat

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

