

L'Anglais des hôtesse/standardistes

Objectif(s)

Etre autonomes lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais et l'accueil de visiteurs étrangers.

Public visé

- Hôtesse, standardistes, secrétaires, toute personne ayant à prendre des messages téléphoniques en Anglais et/ou à accueillir des visiteurs étrangers.

Pré-requis

- En fonction du niveau (de A1 au C1)

Moyens pédagogiques

- Ecoute de textes (dialogues audio et écrits)
- Fiche de grammaire et d'exercices
- Visionnage de séquence vidéo
- Exercices et textes basés sur documentation (divers manuels)
- Fiches de prononciation

Méthodes pédagogiques

- Le programme sera adapté par niveau
- Leçon de grammaire et mise en pratique des temps par des cas concrets d'utilisation et mises en situation.
- Travail du vocabulaire
- Jeux de rôle
- Incitation à la prise de parole
- Tout au long de la formation, un contrôle d'évaluation continu est effectué à l'aide d'exercices pratiques
- Remise de supports pédagogiques

Validation

- Attestation de fin de formation

Contenu détaillé de la formation

- L'accueil téléphonique
- Acquérir les formules de base du téléphone
- Comment faire préciser l'identité de l'interlocuteur :
 - Epeler un nom
 - Manier les chiffres avec aisance (numéros de téléphone, dates, heures)
 - Travailler sur la prononciation
- Comment gérer un appel :
 - Mettre en attente
 - Demander de rappeler plus tard
 - Prendre un message simple
 - Formules de politesse
- Comment vous assurer que vous avez bien compris le contenu du message
 - Intégrer les structures grammaticales de base

- L'accueil des visiteurs
- Accueillir le visiteur, le faire patienter, lui proposer une alternative, lui indiquer comment se rendre au bureau de son interlocuteur
- Comment donner une image positive de la société

A la fin de cette formation les stagiaires seront capables de :

- Produire un accueil de qualité aussi bien au téléphone qu'en face à face
- Comprendre les phrases et expressions courantes
- Prendre des messages
- Reformuler pour mieux communiquer