

Objectif(s)

Etre autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais. Mieux s'exprimer pour optimiser la communication.

Public visé

- Secrétaires, assistantes.

Pré-requis

- En fonction du niveau (d'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

- Maîtriser les expressions propres à l'accueil téléphoniques
- Faire préciser l'identité de son interlocuteur, épeler un nom, manier les chiffres, se présenter, présenter son service ou sa société
- Traiter un appel simple
- Mettre en attente, demander de rappeler, prendre un message, reformuler et noter une information, maîtriser les formules de politesse, passer la communication à un tiers, prendre congé
- Gérer le quotidien
- Prendre, annuler, reporter un rendez-vous, réserver une chambre d'hôtel ou un taxi, prendre en compte les différences culturelles, répondre à une demande de renseignements
- Révision ponctuelle des structures grammaticales non-maîtrisées

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

- Comprendre les phrases et expressions courantes
- Prendre des messages
- Reformuler pour mieux communiquer
- Utiliser le vocabulaire spécifique aux communications par téléphone
- Laisser des messages clairs
- Faire des réservations