

Être à l'aise au téléphone en anglais

LES FONDAMENTAUX

Les règles de prononciation, l'intonation
L'alphabet, les chiffres, les dates, les formules de politesse
Les règles grammaticales de base
Pouvoir se présenter ainsi que son entreprise de manière claire, compréhensible et détaillée

LE LEXIQUE SPÉCIFIQUE AU TÉLÉPHONE

Prendre une communication
Identifier rapidement son interlocuteur
Transférer un appel et mettre en attente
Identifier précisément le besoin de son interlocuteur (divers types de question...)
Faire répéter ou reformuler pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle
Prendre, laisser ou transmettre un message
Gérer les interlocuteurs difficiles
Demander de rappeler lorsque le correspondant sera disponible
Conclure et prendre congé dans différents types de situations

L'UTILISATION DU TÉLÉPHONE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Appréhender le contexte interculturel
Répondre à diverses demandes d'information
Fixer un rendez-vous, l'annuler ou le reporter
Faire des réservations (hôtels, restaurants, transports, etc.)
Prendre ou passer une commande
Régler un litige, gérer les situations délicates

OBJECTIFS

Maîtriser les fondamentaux de l'anglais oral
Maîtriser le vocabulaire spécifique aux échanges téléphoniques
Maîtriser les bases de l'anglais des affaires pour être opérationnel dans un contexte professionnel

PRÉ-REQUIS

Niveau d'anglais B1-B2

PUBLIC

Personnes devant utiliser l'anglais régulièrement au téléphone dans un cadre professionnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement
Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Apports théoriques (10%), mises en pratique (70%) et échanges (20%)

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Suivi post-formation pendant 3 mois

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Cas pratiques

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction
Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence
Validation des compétences

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Voir planning

RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...