Programme de Formation

L'anglais au téléphone

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

- Toute personne étant en contact téléphonique avec des anglophones.

Objectifs pédagogiques

- Gérer avec plus d'aisance les communications téléphoniques régulières dans un contexte professionnel.

Description

Introduction

- Présentation des participants et de leurs attentes spécifiques
- Présentation de la démarche complète de la formation.

L'accueil au téléphone

- Intégrer les formules du téléphone
- Faire préciser l'identité de l'interlocuteur
- Se présenter, présenter son service ou sa société
- Maîtriser l'alphabet
- Mettre en attente
- Demander à son interlocuteur de rappeler ultérieurement
- Prendre un message
- Connaître et utiliser les formules de politesse
- Passer la communication à une tierce personne
- Prendre congé
- Prendre un rendez-vous, l'annuler ou le reporter
- Réserver une chambre d'hôtel, un taxi
- Organiser des réunions et conférences
- Répondre à une demande de renseignements
- Passer ou vérifier une commande
- Savoir gérer les incompréhensions, les litiges
- Demander des précisions ou confirmations par mail.

Bilan, évaluation et synthèse de la formation

Prérequis

- **Avoir un niveau A2/B1 à l'oral est requis pour suivre cette formation.**

Modalités pédagogiques

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme…
- Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et mise en œuvre par des jeux de rôles et mises en situations concrètes.

Moyens et supports pédagogiques

- Un support de cours numérique ou papier sera remis à chaque participant.

Modalités d'évaluation et de suivi

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire