

## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

<b>PUBLIC</b>	Personnes devant accueillir des clients ou répondre au téléphone
<b>PRE REQUIS</b>	Personnes ayant des notions d'anglais niveau A2 B1 minimum
<b>DUREE</b>	7 heures sur 1 jour
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Vaincre l'appréhension de l'appel téléphonique</li> <li>☒ Acquérir les phrases types nécessaires pour prendre et passer un appel</li> </ul>
<b>METHODE PEDAGOGIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Exercices d'écoute, de compréhension et d'expression</li> <li>☒ Exercices de reformulation : savoir faire répéter son interlocuteur</li> <li>☒ Exercices oraux répétitifs (« drills ») pour acquérir les automatismes de la langue parlée</li> <li>☒ Simulations de dialogues</li> <li>☒ Etudes de cas réels rapportés par les stagiaires et conseils personnalisés</li> </ul>
<b>ANIMATION</b>	Formateur consultant en Anglais
<b>EVALUATION</b>	Attestation de formation

### Programme :

#### VALIDATION DES CONNAISSANCES

#### LA FONCTION ACCUEIL

- Les spécificités de la fonction accueil
- Accueillir
- Prendre le message

#### ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Recevoir un appel : les principes
  - Etre en mesure d'énoncer clairement un message d'accueil et se présenter
  - Identifier le correspondant
  - Transférer un appel

- Etre capable de relever les coordonnées de l'appelant et prendre le message
- Savoir- faire épeler un nom, une adresse ou des informations
- Maîtriser les chiffres et les dates
- Etre en mesure de prendre un message par écrit
- Effectuer un appel téléphonique
  - Se présenter
  - Prendre un rendez vous

La grammaire est vue au fil des besoins et dans la mesure où elle est nécessaire à l'acquisition d'une compétence linguistique