

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

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