



La Pratique du Téléphone en Langue Anglaise : Can I Take a Message ?

Domaine : Langues étrangères

Réf. : 1046L

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

PRÉ-REQUIS

aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un test de positionnement est réalisé en amont de la formation.

L'ACCUEIL AU TELEPHONE

- Intégrer les expressions spécifiques
- Faire préciser l'identité de l'interlocuteur
- Epeler un nom
- Manier les chiffres avec aisance
- Se présenter, présenter son service ou sa société

LE TRAITEMENT D'UN APPEL SIMPLE

- Mettre en attente
- Demander de rappeler plus tard
- Prendre un message
- Reformuler l'information et la noter
- Formules de politesse
- Passer la communication à une tierce personne
- Prendre congé

GERER LE QUOTIDIEN

- Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter
- Réserver une chambre d'hôtel, un taxi...
- Organiser des réunions et conférences
- Adapter son comportement en fonction des différences culturelles

PUBLIC CONCERNÉ

Secrétaires, assistantes

DURÉE ET DATES

-Durée :
3 j soit 21 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En intra-entreprises :
Nous consulter

En cours particulier :
78€ HT / Heure / personne

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

 **02 32 74 56 94** Numéro unique d'appel

- Répondre à une demande de renseignements
- Passer ou vérifier une commande
- Régler un litige (délais de paiement, livraison...)

Révision ponctuelle des structures grammaticales non-maîtrisées

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

