

MODULE 2

ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

Durée : 12 Heures

Objectifs de la formation

Revoir les bases de l'anglais pour améliorer votre expression orale afin de communiquer et accueillir vos clients

Publics visés

Toute personne désireuse d'améliorer son expression orale en anglais

Prérequis : Pré-intermédiaire niveau A2

Contenu de la formation

Activités langagières

Prendre un appel, acquérir et utiliser les formules de politesse
Se présenter, présenter son service, sa société
Répondre à une demande de renseignement, comprendre l'essentiel d'une conversation
Transmettre la communication (nom du client, nom de la personne demandée ou service)
Mettre en attente, demander de rappeler ou rappeler (nom, numéro, motif, date et heure)
Prendre un message, reformuler, noter et transmettre, laisser un message
Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter
Réserver une chambre d'hôtel, taxi, restaurant, location de voiture, passer une commande
Organiser une réunion, conférence, salon, événements
Traiter les requêtes, résoudre les problèmes et formuler des solutions

Les structures grammaticales essentielles

Prononciation, alphabet, nombre	
Les articles the/a/an	Les adverbes
Les pluriels irréguliers	Les comparatifs
Les démonstratifs This/That	Les formes superlatives
La localisation: There is/There are	L'emploi de l'infinitif
L'expression de la quantité	Quelques « phrasal verbs »
Les 2 formes du prétérit	L'obligation avec Must, Have to
Les verbes irréguliers	Le conditionnel...
Le futur immédiat	

Vocabulaire de base

Formules de politesses	Les métiers & fonctions
Expressions courantes au téléphone	Meeting & conférence
Téléphonie	Voyages & repas d'affaires
Activités générales de l'entreprise	Divers

Moyens Pédagogiques :

Chaque session commence par une vidéo ou une écoute reproduisant les différentes situations réelles de l'accueil téléphonique en entreprise. Chaque membre du groupe rejoue ces mises en scènes de la vie professionnelle, soit à partir du dialogue retranscrit, soit librement à partir de sa propre expérience. Le formateur supervise les progrès, apporte son conseil, rectifie les erreurs de prononciation et enrichi le vocabulaire professionnel. A l'issue de ces échanges, le formateur extrait un ou deux points de grammaires importantes, suivies d'exemples d'applications. Des fiches récapitulatives vous servent d'aide-mémoire.

Modalités : groupes de 8 personnes maximum

2h par semaine minimum

6 sessions de 2H

Formation en présentiel

Accessibilité : Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Evaluation

Avant : Test de positionnement

Pendant : Evaluations tout au long de la formation

Après : Questionnaire de satisfaction

Validation/Certification

Délivrance d'une attestation de formation nominative