

LES BASICS DE L'ACCUEIL EN ANGLAIS

Durée : 30 heures ou +

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Acquérir davantage d'aisance et devenir plus autonome lors de la réception d'appels téléphoniques ou l'accueil de visiteurs étrangers.

PUBLIC VISÉ :

Toute personne souhaitant avoir les bases de l'accueil en anglais.

METHODES PEDAGOGIQUES :

CD audio / Vidéo / Jeux de rôle / mises en situations professionnelles / exercices écrits et oraux / travail sur la voix, l'intonation.

PRÉREQUIS :

Connaissances de base en Anglais

CERTIFICATION EN OPTION :

Ce stage permet d'accéder à la certification BRIGHT® , LINGUASKILL® ou TOEIC®

PROGRAMME DE STAGE

• **Les cinq premières minutes**

- ◇ Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur
- ◇ Savoir se présenter, présenter sa société, son activité
- ◇ Techniques pour introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur
- ◇ Phrases et situations types, transitions

• **L'accueil téléphonique**

- ◇ Acquérir les formules de base du téléphone
- ◇ Comment faire préciser l'identité de l'interlocuteur :
 - ⇒ épeler un nom
 - ⇒ manier les chiffres avec aisance (numéros de téléphone, dates, heures)
- ◇ Comment gérer un appel :
 - ⇒ mettre en attente
 - ⇒ demander de rappeler plus tard
 - ⇒ prendre un message simple
- ◇ Passer la communication à une tierce personne, prendre congé

• **Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client**

- ◇ Comment demander de patienter, proposer une boisson ou un magazine
- ◇ Indiquer le chemin pour se rendre dans un service ou à un point précis
- ◇ Comprendre les questions, les réponses et les souhaits de son interlocuteur
- ◇ Les phrases et les techniques pour prendre congé de son interlocuteur

• **Gérer 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
- ◇ 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**

D'autres thèmes seront abordés en fonction des besoins spécifiques des stagiaires

