

## ANGLAIS : PARLER AU TÉLÉPHONE

**Durée** : 30 heures ou +

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

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

### PUBLIC VISÉ :

Toute personne souhaitant améliorer son anglais lors de communications téléphoniques.

### 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

### • L'accueil au téléphone

- ◇ Intégrer les formules du téléphone
  - ⇒ faire préciser l'identité de l'interlocuteur
  - ⇒ épeler 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

### • 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

