

## ANGLAIS DU SECRÉTARIAT

**Durée** : 30 heures ou +

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Donner aux secrétaires et assistantes de direction les outils indispensables à une bonne connaissance de la langue anglaise dans leur activité professionnelle.

### PUBLIC VISÉ :

Toute personne souhaitant avoir les bases du secrétariat 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

## PROGRAMME DE STAGE

### ➤ Les règles fondamentales de la grammaire anglaise

- L'utilisation des temps dans le discours verbal
- Questions/réponses, mots de liaison
- L'emploi des prépositions
- Exprimer sans faute la date du jour, indiquer ou demander un chemin, demander un prix, parler de son activité professionnelle
- Voix passive et discours indirect
- Les notions de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin de
- Articles, pronoms personnels et réfléchis
- Être capable de comparer, de décrire

### ➤ Techniques de rédaction

- Présenter ses écrits "à l'anglaise" : présentation, abréviations courantes, dates et chiffres, formules de politesse, mots de liaison, structures idiomatiques
- Rédiger des courriers, fax et e-mail
- Prendre des notes lors de réunions

### ➤ Savoir accueillir et présenter sa société

- 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
- Techniques, phrases et situations types, transitions
- Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client

### ➤ Être à l'aise lors d'une conversation téléphonique

- Émettre/recevoir un appel
- Prendre/laisser un message
- Prendre ou reporter un rendez-vous
- Faire patienter
- Communiquer efficacement avec les agences de voyages, les hôtels et restaurants, les sociétés de transport
- Savoir régler les litiges et les conflits, trouver des arrangements, négocier des solutions, comme accorder ou obtenir des délais de livraison ou de paiement

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

