

MODULE 2 : ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

15heures

8 pers max/ 3h par semaine min.

Pré requis : Pré-intermediate niveau A2

Nous vous proposons une formation axée sur l'expression orale en situation professionnelle, qui vous permette de revoir rapidement les bases de l'anglais pour accueillir vos clients au téléphone.

Programme

10 sessions 1h30

Déroulements des cours et méthode d'apprentissage

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 professionnels. 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.

Activités Langagières

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

Les structures grammaticales essentielles

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Prononciation, alphabet, nombre | 9. Le futur immédiat |
| 2. Les articles the/a/an | 10. Les adverbes |
| 3. Les pluriels irréguliers | 11. Les comparatifs |
| 4. Les démonstratifs This/That | 12. Les formes superlatives |
| 5. La localisation: There is/There are | 13. L'emploi de l'infinitif |
| 6. L'expression de la quantité | 14. Quelques « phrasal verbs » |
| 7. Les 2 formes du prétérit | 15. L'obligation avec Must, Have to |
| 8. Les verbes irréguliers | 16. Le conditionnel... |

Le vocabulaire professionnel de base

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. Formules de politesses | 5. Les métiers & fonctions |
| 2. Expressions courantes au téléphone | 6. Meeting & conférence |
| 3. Téléphonie | 7. Voyages & repas d'affaires |
| 4. Activités générales de l'entreprise | 8. Divers |