

Être plus à l'aise pour réceptionner des appels en Anglais

Objectifs :

Gagner en confiance et améliorer la qualité de ses échanges téléphoniques
Acquérir les bons réflexes et les automatismes pour traiter les appels courants.

Public :

Toute personne devant recevoir ou émettre des appels téléphoniques en langue anglaise.

Pré-requis : Niveau A1+

Les plus pédagogiques :

Méthodes :


Méthodes participatives (jeux de rôles) basées sur l'échange et la communication orale au téléphone.

Immersion rapide des participants avec une formation entièrement animée en langue anglaise.

Travail sur des situations concrètes immédiatement utilisables pour gérer des appels courants.

Animateur : Nos formateurs sont natifs et ou bilingues avec un savoir-faire pédagogique confirmé auprès d'un public professionnel.

INFORMATION

 2 jours, 14 heures

€ 350 € NET

Session(s) à La Roche sur Yon
- Nous consulter

Programme :

Le contenu exact de la formation dépendra du niveau, des besoins et des objectifs des participants.

Les thèmes ci-dessous sont donc présentés à titre indicatif.

- Les valeurs numériques (chiffres, dates, heures...)
- Savoir noter, épeler un nom, donner une adresse postale et une adresse mail
- Poser des questions simples
- Utiliser l'anglais au téléphone sans appréhension
- Savoir se présenter, établir un premier contact, connaître les formules de politesse
- Recevoir, passer et/ou suivre une commande
- Prendre un message, transférer un appel
- Fixer ou annuler un rendez-vous
- Faire une réservation d'avion, d'hôtel, de restaurant...
- Intégrer les différences culturelles dans le traitement des appels