

Hôteesse-standardiste, maîtrisez l'anglais de votre fonction ! : you're welcome !

 **Module de 30 heures****CONNAISSANCES PREALABLES :**

Notion de base en Anglais

OBJECTIF :


Être autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais et l'accueil de visiteurs étrangers

METHODES PEDAGOGIQUES

Jeux de rôles, mises en situations professionnelles, vidéos pédagogiques, appels en direct avec l'animateur, enregistrements audio ou au caméscope, travail sur la gestuelle, la voix, l'intonation.



Contenu de la formation :

 **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
 - formules de politesse

- Comment vous assurer que vous avez bien compris le contenu du message
- Intégrer les structures grammaticales de base

 **L'accueil des visiteurs**

- Accueillir le visiteur
- Le faire patienter
- Lui proposer une alternative
- Lui indiquer comment se rendre au bureau de son interlocuteur

 **Comment donner une image positive de la société**

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