

Les bases de l'accueil en ANGLAIS

Module de 30 heures

CONNAISSANCES PREALABLES :

Notion de base en Anglais

OBJECTIF :

Acquérir davantage d'aisance et devenir plus autonome lors de la réception d'appels téléphoniques ou de visiteurs étrangers.

Contenu de la formation :

- 🌐 **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
 - Phrases et situations types, transitions
- 🌐 **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
 - Passer la communication à une tierce personne, prendre congé
- 🌐 **Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client**

METHODES PEDAGOGIQUES

CD audio / Vidéo / Jeux de rôle / mise en situations professionnelles / exercices écrits et oraux / travail sur la voix, l'intonation.



- Comment demander de patienter, proposer une boisson ou un magazine
 - Indiquer le chemin pour se rendre dans un service ou à un point précis
 - Comprendre les questions, les réponses et les souhaits de son interlocuteur
 - Les phrases et les techniques pour prendre congé de son interlocuteur
- 🌐 **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