

## ANGLAIS : parler au téléphone

🕒 **Module de 30 heures**

### OBJECTIF :

Être autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais ; mieux s'exprimer pour optimiser la communication.



### METHODES PEDAGOGIQUES

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

### CONNAISSANCES PREALABLES :

Notion de base en Anglais

### Contenu de la formation :

#### 🌐 L'accueil au téléphone

- Intégrer les formules du téléphone
  - ✓ faire préciser l'identité de l'interlocuteur
  - ✓ épeler un nom
  - ✓ manier les chiffres avec aisance
  - ✓ se présenter, présenter son service ou sa société

#### 🌐 Le traitement d'un appel simple

- Mettre en attente
- Demander de rappeler plus tard
- Prendre un message
- Reformuler l'information et la noter
- Formules de politesse
- Passer la communication à une tierce personne
- Prendre congé

#### 🌐 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*