

HÔTESSE-STANDARDISTE, MAITRISEZ L'ANGLAIS DE VOTRE FONCTION ! : YOU'RE WELCOME !

Durée : 30 heures ou +

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

PUBLIC VISÉ :

Toute personne ayant un poste d'hôtesse-standardiste

PRÉREQUIS :

Connaissances de base en Anglais

CERTIFICATION EN OPTION :

Ce stage permet d'accéder à la certification BRIGHT® , LINGUASKILL® ou TOEIC®

PROGRAMME DE STAGE

• 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

