

ANGLAIS DU SECRÉTARIAT

Durée : 30 heures ou +

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Donner aux secrétaires et assistantes de direction les outils indispensables à une bonne connaissance de la langue anglaise dans leur activité professionnelle.

PUBLIC VISÉ :

Toute personne souhaitant avoir les bases du secrétariat en anglais.

METHODES PEDAGOGIQUES :

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

PRÉREQUIS :

Connaissances de base en Anglais

CERTIFICATION EN OPTION :

Ce stage permet d'accéder à la certification BRIGHT® , LINGUASKILL® ou TOEIC® et est ainsi éligible au CPF

PROGRAMME DE STAGE

➤ Les règles fondamentales de la grammaire anglaise

- L'utilisation des temps dans le discours verbal
- Questions/réponses, mots de liaison
- L'emploi des prépositions
- Exprimer sans faute la date du jour, indiquer ou demander un chemin, demander un prix, parler de son activité professionnelle
- Voix passive et discours indirect
- Les notions de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin de
- Articles, pronoms personnels et réfléchis
- Être capable de comparer, de décrire

➤ Techniques de rédaction

- Présenter ses écrits "à l'anglaise" : présentation, abréviations courantes, dates et chiffres, formules de politesse, mots de liaison, structures idiomatiques
- Rédiger des courriers, fax et e-mail
- Prendre des notes lors de réunions

➤ Savoir accueillir et présenter sa société

- 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

- Techniques, phrases et situations types, transitions
- Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client

➤ Être à l'aise lors d'une conversation téléphonique

- Emettre/recevoir un appel
- Prendre/laisser un message
- Prendre ou reporter un rendez-vous
- Faire patienter
- Communiquer efficacement avec les agences de voyages, les hôtels et restaurants, les sociétés de transport
- Savoir régler les litiges et les conflits, trouver des arrangements, négocier des solutions, comme accorder ou obtenir des délais de livraison ou de paiement

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

