

Accueil téléphonique

AN05 – Anglais

(en présentiel ou à distance)

DÉTAILS DE LA FORMATION

+ OBJECTIFS

- Utiliser l'anglais au téléphone sans appréhension
- Améliorer ses techniques d'accueil en anglais
- Valoriser l'image de l'entreprise

+ PUBLIC

- Les standardistes, hôtesses d'accueil, assistantes, secrétaires ou toutes personnes devant recevoir ou émettre des appels téléphoniques en anglais et accueillir des étrangers

+ PRÉREQUIS

- Avoir un niveau A2 (grille CECRL) ou avoir suivi le module « AN - 02 Anglais Pré-intermédiaire »

+ DURÉE

- 20 à 50 heures

+ NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 6 p. maximum par groupe

+ BUDGET

- Inter-entreprises : nous consulter
- Intra entreprise : nous consulter

+ DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

+ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique et téléphonique
- Exercices pratiques (simulations, sketches)
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Séquences de formation à intervalles réguliers afin d'optimiser l'apprentissage
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

+ MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie

Hameau Les Povots

10210 CHAOURCE

] 03 25 40 16 53

] 06 23 96 56 82



Alliance
Form'Action
Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328

AFA20ANG05

PROGRAMME DE FORMATION

+ PREMIÈRES IMPRESSIONS

- Savoir :
 - Se présenter au téléphone en anglais
 - Accueillir un correspondant
 - Établir un premier contact

+ GÉRER LES APPELS ENTRANTS OU SORTANTS

- Diriger, transférer l'appel
- Clarifier et vérifier des informations
- Reformuler
- Mettre en attente
- Demander de rappeler
- Utiliser les formules de politesse en anglais
- Prendre congé

+ TRAITER UNE DEMANDE

- Comprendre et savoir prononcer :
 - Les nombres
 - Les dates
 - Les numéros de téléphone
 - Les adresses e-mail
- Épeler
- Prendre et laisser des messages
- Prendre, déplacer ou annuler un rendez-vous
- Faire une réservation
- Comprendre, laisser un message vocal

+ ACCUEILLIR EN ANGLAIS UN VISITEUR NON FRANCOPHONE

- Savoir se présenter
- Employer les formules d'accueil et de politesse standards
- Être en mesure de :
 - faire patienter le visiteur
 - lui proposer une boisson
 - l'orienter, le diriger