

ANGLAIS PROFESSIONNEL

« Traiter un appel téléphonique »

Niveau pré-requis :

- Degré CEL : Niveau 2/Élémentaire
- Conseil de l'Europe : Niveau A1
- Équivalent TOEIC : 255 points

Objectifs pédagogiques :

Répondre aux préoccupations de votre entreprise et...

- Développer la compréhension orale et la prononciation
- Accroître la confiance dans la prise de parole
- Automatiser les réflexes en situations professionnelles concrètes

Programme :

✓ Réceptionner un appel :

- Accueillir un interlocuteur au téléphone (formules de politesse, de présentation)
- Épeler et faire épeler les coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone)
- Identifier l'objet de l'appel
- Questionner et reformuler
- Diriger la personne vers l'interlocuteur ou le service demandé
- Prendre un message et les coordonnées du correspondant
- Traiter des réclamations

✓ Émettre un appel :

- Se présenter et présenter l'objet de son appel
- Échanger les coordonnées
- Organiser des déplacements, des rendez-vous, des réunions
- Passer et suivre une commande
- Fixer un rendez-vous
- Laisser un message
- Transmettre des renseignements ou consignes

Formules pédagogiques au choix :

- Cours en face à face, individuels ou groupe intra entreprise
- Espace Langues Multimédia
- Ateliers Conversationnels
- Séances téléphoniques
- E-Learning
- Immersion en Angleterre

Approches pédagogiques personnalisées :

- Cours animés par un formateur de langue maternelle, formé et expérimenté dans la formation professionnelle pour adultes
- Méthode active et participative privilégiant l'expression orale
- Jeux de rôles, simulations de situations professionnelles rencontrées par le stagiaire
- Activités et documents pédagogiques élaborés par le CEL en fonction des besoins et du niveau de chaque stagiaire
- Utilisation de logiciels multimédia spécialisés (Speedlingua, Reflex)

MODALITÉS

Dates, durée, rythme, flexibles :

Déterminés en fonction du niveau du stagiaire, de ses objectifs et de ses disponibilités.

Lieux : (au choix)

- AIFCC Caen 7 rue du Professeur Joseph Rousselot
- AIFCC Lisieux 100 avenue Guillaume le Conquérant
- Sur le site de votre entreprise – frais kilométriques en sus si nécessaire

Financement :

- Plan de formation
- Droit Individuel à la Formation
- Période de Professionnalisation
- Congé Individuel de Formation

L'AIFCC vous accompagne dans vos démarches administratives pour toute demande de prise en charge auprès de votre OPCA



CAEN
7 rue du Professeur J.Rousselot
BP 65036
14077 Caen Cedex 5

LISIEUX
100 av. Guillaume le Conquérant
BP 87195
14107 Lisieux Cedex

02 31 44 32 11
www.aifcc.com / cel@aifcc.com