

COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE EN ANGLAIS OU TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée

3 jours

Référence Formation

7-LA-TEL

Objectifs

Gérer avec plus d'aisance les communications téléphoniques quotidiennes dans un contexte professionnel

Participants

Toute personne souhaitant se professionnaliser dans la langue étrangère concernée

Pré-requis

Niveau A2-B1 entrant minimum

PROGRAMME

- 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
- Gestion d'un appel
- Inciter à la participation
- Assurer les questions et les réponses
- Savoir gérer les situations difficiles, les incompréhensions
- Répondre aux objections
- Improviser et rebondir
- Demander des précisions par email ou fax
- Savoir adopter les bonnes techniques de communication
- L'expression orale : langage et mots utilisés, l'intonation, la voix, l'accentuation
- Identifier les messages clés et le fil conducteur de son intervention
- Jeux de rôles

Moyens pédagogiques



Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

