

COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE EN ANGLAIS OU TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée

3 jours

Référence Formation

7-LA-PREI

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

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.

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

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

- **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