

PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE EN ANGLAIS OU TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

Durée

3 jours

Référence Formation

7-ITA-EX2

Objectifs

Etre capable d'accueillir une personne étrangère, pouvoir la faire patienter
Connaître et mémoriser des phrases types
Gérer son stress

Participants

Toute personne souhaitant se professionnaliser dans la langue étrangère concernée

Pré-requis

Niveau A2 Élémentaire 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

- Accueillir physiquement

Connaître les formules de salutation

Connaître les différents types d'interlocuteurs et leur nationalité

Personnaliser l'accueil et se rendre disponible

Demander le nom, le faire épeler

Faire préciser le nom de son contact dans l'entreprise

Expliquer les procédures sur place

Faire patienter et orienter le visiteur

Transmettre des informations claires

Echanger des phrases simples pour mettre son interlocuteur en confiance (son voyage, son hôtel,...)

- Communiquer par téléphone

- Appel entrant

Appel entrant

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]

Savoir accueillir une personne étrangère au téléphone,
Savoir épeler et faire épeler son nom,
Demander à son interlocuteur de répéter, savoir le mettre en attente
Connaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphone
Ecouter et prendre un message
Donner des renseignements dans des situations types

- Appel sortant

Demander à parler à une personne en particulier
Savoir épeler et faire épeler son nom
Etre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absent
Demander à joindre une tierce personne
Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone