

## COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE EN ANGLAIS OU TOUTE AUTRE LANGUE ÉTRANGÈRE

<b>Durée</b>	<b>3 jours</b>	<b>Référence Formation</b>	<b>7-LA-TEL</b>
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

### 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

Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur

Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle

Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.

Remise d'un support de cours.

### 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

#### CAP ÉLAN FORMATION

[www.capelanformation.fr](http://www.capelanformation.fr) - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : [contact@capelanformation.fr](mailto:contact@capelanformation.fr)

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2024

- 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