

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

Durée	3 jours	Référence Formation	7-LA-ACC
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

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 Elémentaire 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

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

- 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

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 2024



- Demander à joindre une tierce personne
- Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone

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 2024