

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

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

### 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

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**

- 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 entrant**

- 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



**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 2025