



L'accueil téléphonique en bon anglais

PROGRAMME

Participants : Toute personne désirant répondre au téléphone en Anglais.

Objectifs : Répondre au téléphone aisément

Prérequis : Résidents de France

Durée : La formation est répartie sur 3 jours soit un total de 21 heures.

Savoir répondre au téléphone en bon anglais

- Utiliser les formules téléphoniques d'usage
- Se présenter
- Présenter la société
- Faire patienter un client
- Tenir compte des spécificités culturelles des interlocuteurs

Faire face aux échanges quotidiens

- Prendre les messages sous la dictée (épellation de noms, numéros...)
- Inviter l'interlocuteur à rappeler ultérieurement
- Passer la communication à un autre interlocuteur ou service
- Comprendre l'idée générale d'un message téléphonique
- Demander des informations et les transmettre
- Demander à l'interlocuteur de reformuler ces propos
- Démarrer une conversation téléphonique
- Prendre des rendez-vous, organiser des réunions
- Faire face à des situations conflictuelles

Apprendre à organiser un voyage, une réunion, une réservation

- S'informer sur les lieux en question (distance, climat, affaires nécessaires...)
- Effectuer une réservation (avion, hôtel, restaurant, voiture...)

Revoir les structures grammaticales de base