

PROGRAMME DE FORMATION –TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

Prérequis

Niveau A2

Moyens mis à disposition des stagiaires

Livre de cours

Ressources en ligne sur notre portail

Modalités de la formation

Tous nos cours peuvent être suivis à distance ou en face à face, en individuel ou en groupe jusqu'à 5 personnes.

Durée

20 heures

Modalités et délais d'accès

Démarrage possible sous 48 heures après évaluation de niveau.

Si financé par le CPF, délai de rétractation de 14 jours.

Modalités d'évaluation

Validation des acquis avec CLOE, TOEIC, LINGUASKILL ou

Validation des acquis interne (présentation orale de 15 min)

Tarif

Entre 52 et 58€ TTC/ heure. Contactez-nous pour un devis.

Frais de la certification en sus.

Accessibilité

Cette formation est accessible à tous. Vous avez besoin d'une aide ou d'un aménagement spécifique ? Nous nous engageons à trouver les solutions les mieux adaptées à votre situation de handicap. Contactez notre référent handicap à christel.tantot@focalpoint-languages.com

Méthodologie

- Méthode interactive
- Jeux de rôles et mises en situation sur des sujets divers dès le début de la formation
- Formation délivrée 100% dans la langue cible

Financement

Formation éligible au CPF

Contactez-nous pour les autres modalités de financement.

Objectifs de la formation

Cette formation a pour but d'aider les apprenants à s'exprimer avec plus d'aisance en anglais et à aborder avec plus de confiance les appels téléphoniques.

- Savoir répondre à un appel professionnel et émettre un appel
- Acquérir les bonnes formules pour traiter les situations professionnelles
- Apprendre et utiliser le vocabulaire spécifique aux conversations par téléphone
- Pouvoir vérifier ce que l'on a compris pour pouvoir le corriger si nécessaire
- Travailler la compréhension orale

Contenu de la formation

REPENDRE A UN APPEL

- Accueillir un interlocuteur au téléphone : maîtriser les formules de politesse.
- Etablir l'identité de son interlocuteur
- Identifier l'objet de son appel : filtrer
- Questionner et reformuler.
- Faire patienter son interlocuteur.
- Indiquer l'absence de la personne.
- Prendre un message et les coordonnées de la personne et confirmer le message.
- Diriger la personne vers l'interlocuteur ou le service demandé.
- Gérer un problème, une réclamation, trouver des solutions.
- Prendre congé et conclure la conversation téléphonique en anglais.
- Travailler sur la compréhension, l'intonation afin de favoriser un contact professionnel et efficace.

EMETTRE UN APPEL

- Se présenter et présenter l'objet de son appel téléphonique en anglais
- Demander son interlocuteur
- Demander de laisser un message
- Echanger les coordonnées
- Gérer un rendez-vous (prise de RDV, annuler, reporter)
- Prendre congé

PREPARATION A LA CERTIFICATION si souhaité

- Entraînement à l'examen et correction.