

## **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**

Contactez-nous pour un devis.

### **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](mailto: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.