



## Les Essentiels de la Communication Téléphonique

### 1<sup>ère</sup> Partie

#### **Durée totale de la formation :**

Deux jours consécutifs, 14 heures.

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30.

#### **Objectifs de la formation :**

Le programme Les essentiels de la communication téléphonique 1, vise à donner :

- ⇒ Des stratégies de compréhension orale
- ⇒ Des outils pour gérer la communication non verbale
- ⇒ Les meilleurs cas pratiques pour s'entraîner à la conversation téléphonique autour de situations professionnelles variées

#### **Prérequis :**

Niveau A2 minimum. Le programme est adapté aux compétences du stagiaire.

Afin d'évaluer le niveau, un test gratuit est réalisé avant le démarrage de la formation.



## **Tarif de la formation Les essentiels de la communication téléphonique 1:**

Coût global pour 14 heures : 910 euros HT soit 1092,00 euros TTC

Inclus : la formation, un programme d'entraînement sur mesure pour mémoriser les notions, un guide détaillé de communication téléphonique, une attestation de formation.

### **Programme :**

- Savoir se présenter de façon claire, avec assurance,
- Savoir épeler, répéter des informations données,
- Comprendre le degré de formalité, et le ton des messages,
- Vérifier et clarifier les informations,
- Reconnaître les signaux de fin de conversation,
- Savoir mettre fin à une conversation
- Être capable de demander et obtenir les bonnes informations de la part de différentes personnes au sein d'une structure, savoir reformuler et demander de patienter
- Être capable de répondre lorsque l'on vous annonce que la personne recherchée est indisponible,
- Savoir prendre un message, vérifier les informations et l'orthographe, être attentif à la tonalité des questions, demander des précisions,
- Savoir laisser un message, concis, avec des détails précis, en mettant en avant les informations clés,
- Savoir répondre et réagir lorsque lorsqu'il y a des incompréhensions et des erreurs,
- La méthode du « chunking » ou comment apprendre des mots dans leur contexte pour une meilleure mémorisation de phrases types.

### **Public :**

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant acquérir rapidement le langage pour mener à bien une conversation téléphonique, prendre et laisser des messages, donner et demander des renseignements.

**Accessibilité :** Si vous êtes en situation de handicap, veuillez contacter directement la référente handicap, **Mme Charlotte MASON, au 07.68.98.78.92.**



### **Modalités d'accès :**

- Évaluation initiale composée d'un questionnaire personnel et d'un QCM permettant d'établir le niveau d'anglais sur l'échelle CECRL.
- A partir de la première prise de contact avec l'entreprise, il faut compter 10 jours avant de démarrer la formation, le temps nécessaire au montage du dossier.

### **Profil des formateurs ELISA & WILL :**

- Anglais langue maternelle
- Titulaires du CELTA, DELTA ou TESOL
- Carrière dans les affaires ou diplômés de Business Schools
- Expérience confirmée dans la formation pour adultes dans un contexte professionnel
- Inscris dans une démarche de formation continue avec Cambridge University.

### **Organisation de la formation :**

Les informations ci-après seront communiquées dans la convocation qui sera envoyée avant la formation :

- La formation est délivrée en présentiel, dans les locaux du client.
- La journée de stage est construite autour de temps d'activités individuelles et d'activités de groupe, d'exposition et d'appropriation linguistique, de jeux de rôles, de debriefings, et de temps d'échanges conviviaux lors des pauses.
- Afin de préserver la qualité des stages, les groupes sont de 5 stagiaires au maximum, de niveau homogène.



### Modalités d'évaluation :

ELISA ET WILL détermine, grâce au passage d'un test de niveau pendant la phase d'inscription, le niveau des stagiaires, sur la base des 4 compétences clés.

Celles-ci sont évaluées de façon indépendante :

- Expression orale
- Compréhension orale
- Expression écrite
- Compréhension écrite.

Elle évalue également **l'atteinte des objectifs fixés en début de formation**, afin que ceux-ci permettent au salarié d'accomplir des tâches précises dans le cadre de son travail.

L'apprenant recevra une attestation d'acquis, ainsi qu'un rapport détaillé en fin de formation.

Contact : Charlotte Mason, 07.68. 98.78.92, [contact@elisaetwill.fr](mailto:contact@elisaetwill.fr)