



Les Essentiels de la Communication Téléphonique

2^{ème} 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 2, vise à donner :

- ⇒ Des stratégies de compréhension orale lorsque les messages manquent de clarté
- ⇒ Des outils pour organiser efficacement des réunions/rdvs au téléphone, exprimer son avis, et participer à des conférences téléphoniques
- ⇒ Les meilleurs cas pratiques pour s'entraîner à la conversation téléphonique autour de situations professionnelles variées

Pré-requis :

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 2:

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 comment gérer des problèmes de communication,
- Savoir s'exprimer lorsque l'on n'arrive pas à comprendre l'interlocuteur, ou lorsqu'il y a des problèmes techniques,
- Être capable d'éclaircir une situation, lorsque l'on ne vous comprend pas,
- Savoir organiser un rendez-vous ou une réunion,
- Savoir annuler un rendez-vous, demander et noter des informations de date et heure (révisions)
- Comprendre des annonces et messages vocaux,
- Savoir identifier les informations clés d'un message,
- Demander et donner des renseignements, et s'assurer d'avoir bien compris,
- Répondre par SMS, utiliser des abréviations,
- Savoir comment agir lorsque les deux interlocuteurs ne sont pas d'accord, ou ne peuvent pas trouver de créneau disponible en commun,
- Comprendre la dynamique de communication des conférences téléphoniques, savoir présenter des informations,
- Savoir exprimer son opinion, son accord et son désaccord.

Public :

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant acquérir rapidement le langage pour mener à bien une conversation téléphonique, prendre et laisser des messages, gérer des situations où la communication peut être perturbée, proposer des idées ou émettre des demandes, exprimer son opinion et arriver à un arrangement, et être à l'aise en situation de conférence téléphonique.

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