



Maîtriser la communication téléphonique en Anglais Niveaux : Intermédiaire/ Avancé

Durée totale de la formation :

20 heures.

Objectifs pédagogiques :

La formation Maîtriser la communication téléphonique en Anglais, vise à :

- ⇒ Vous donner les techniques de compréhension orale et des méthodes d'expression orale,
- ⇒ dans différents contextes de communication téléphonique professionnelle,
- ⇒ et vous amener à interagir dans des situations professionnelles variées avec des problèmes à résoudre et des projets à mettre en place, grâce à une série de mises en situations réelles,
- ⇒ afin que vous soyez opérationnel(le) le plus rapidement possible, dans votre environnement de travail.

Prérequis :

Il est préférable d'avoir au minimum le niveau A2. Nous adaptons le programme à vos compétences.

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



Tarif :

Coût global pour 20 heures : 1300 euros HT soit 1560,00 euros TTC

Inclus : la formation, un programme d'entraînement ciblé, un guide de communication téléphonique en entreprise, une attestation de formation.

Programme de la formation Maîtriser la communication téléphonique en Anglais :

- Se présenter de façon claire et avec assurance,
- Épeler, répéter des informations données,
- Comprendre le degré de formalité, et le ton du message de l'émetteur,
- Vérifier et clarifier des informations,
- Reconnaître les signaux de la fin d'une conversation,
- Émettre des propositions ou des demandes pour signaler la fin d'un appel,
- La méthode du « chunking » ou comment apprendre des mots dans leur contexte,
- Demander et obtenir les bonnes informations de la part d'un/une réceptionniste/standardiste, demander de patienter,
- Prendre un message, vérifier les informations et l'orthographe, être attentif à la tonalité des questions, demander des précisions,
- Laisser un message, préciser des détails, mettre en avant les informations clés,
- Comment gérer des problèmes de communication ;
- S'exprimer lorsque l'on n'arrive pas à comprendre l'interlocuteur, ou qu'il y a des problèmes techniques,
- Que faire lorsque l'on ne vous comprend pas,
- Organiser un rendez-vous ou une réunion,
- Annuler un rendez-vous, demander et noter des informations de date et heure,
- Comprendre des annonces et messages vocaux,
- Demander et donner des renseignements, et s'assurer d'avoir bien compris,
- Comment agir lorsque les deux interlocuteurs ne sont pas d'accord, ou ne peuvent pas trouver de créneau disponible en commun,
- Comprendre les conférences téléphoniques, présenter des informations,
- Savoir exprimer son opinion, son accord et son désaccord



Public :

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant acquérir le langage nécessaire pour mener à bien une conversation téléphonique, dans tous types de situations professionnelles.

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.
- Il faut compter 10 jours de traitement de dossier, entre le premier entretien téléphonique et le démarrage de la formation.

Organisation :

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

- La formation est délivrée en présentiel ou en visio-conférence ;
- Les cours sont dispensés du lundi au vendredi, avec des horaires à fixer entre 9h30 et 20h30.

Notre organisme de formation est dans une démarche d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Nos sessions de formation et nos examens peuvent être adaptés pour tenir compte de nombreuses formes de handicap (dyslexie, malvoyant, malentendant). Nous mettons tout en œuvre pour accueillir ce public dans nos formations et aussi nos examens.



Nous mettons en œuvre certains aménagements pour améliorer l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, ex: l'allongement de l'heure de cours pour les personnes souffrant de dyslexie.

Modalités d'évaluation :

Nous déterminons votre niveau grâce au passage d'un test de niveau pendant la phase d'inscription, sur la base des 4 compétences clés. Celles-ci sont évaluées de façon indépendante :

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

A la fin de la formation, nous regardons si les objectifs fixés au début ont été atteints, et la manière dont vous allez pouvoir mettre en application les techniques acquises dans votre quotidien de travail.

En fin de formation, vous recevrez une attestation d'acquis, ainsi qu'un rapport détaillé.

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.

Pour toutes informations complémentaires, veuillez nous contacter au **07.68.98.78.92**, ou sur: **contact@elisaetwill.fr**.