

TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

Référence de stage à rappeler : TR0970LAN004

ORGANISME

■ « **LANGAGE FORUM** »

22/24 allée de L'Arche
La Défense 6
92400 COURBEVOIE

Tél. : 01 47 73 77 23

Contact : Mme Mary O'DONOGHUE

mary.odonoghue@langageforum.com

PUBLICS CONCERNÉS

- Toute personne amenée à utiliser régulièrement la langue au téléphone : Accueil téléphonique/ Assistanat / Secrétariat / Hotline / Télémarketing/ Télévente...

PRÉ-REQUIS

- TOEIC 405
- Ou avoir suivi au préalable les fondamentaux
- Homogénéité des niveaux par groupe

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir des automatismes dans le vocabulaire spécifique du téléphone
- Gagner en efficacité et en réactivité lors d'entretiens téléphoniques
- Maîtriser les techniques-clés du téléphone

PROGRAMME

« TRAITEMENT D'UN APPEL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS »

Session 1 : Introduction

Révision rapide de l'alphabet pour épeler les noms

Les verbes à particules liés aux communications téléphoniques : pick up, put through, get back to etc.

Expressions pour traiter les appels avec politesse et efficacité

Niveaux de langue Jeu de rôles : passer les appels à la bonne personne pour la bonne raison

Session 2 : Les réservations

Développement des bons réflexes dans des échanges typiques

Vidéo : recevoir un appel

Prononciation : utilisation de la voix – la politesse s'entend

Jeu de rôles : réserver un billet d'avion, une chambre d'hôtel, une table au restaurant

Session 3 : Organiser une réunion

Prise de rendez-vous, faire des invitations, confirmer ce qui a été convenu.

Extension du vocabulaire – références au temps (emploi du temps, horaires, date limite, etc.)

Grammaire : se référer au futur

Jeu de rôle : l'organisation d'une réunion

Session 4 : Prise et transmission de messages

Pour une meilleure compréhension de divers accents (techniques d'écoute et prise de message fiable)

Exercices d'écoute: prise de notes à partir de messages enregistrés.

TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

Laisser un message dans une boîte vocale.

Session 5 : Les Téléconférences :

L'expression des opinions : les suggestions, l'accord et le désaccord, les interruptions.

Comment demander (ou redemander) des informations ou des précisions.

Exercice d'écoute : comment gérer quand plusieurs personnes parlent en même temps.

Session 6 : Demande de renseignements et réclamations

Comment demander et noter des renseignements sans perte d'informations

Passer une commande

Le langage et les stratégies pour s'occuper des clients difficiles au téléphone

Session 7 : Révision globale

L'échange d'informations à caractère plus sociales que professionnelles

Test : portant sur les mots, formules et expressions abordés pendant le programme

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques

- Interventions de plusieurs professeurs anglo-saxons
- Approche communicative et participative
- Mise en place d'une dynamique de groupe proche de celui de l'entreprise pour une utilisation en milieu professionnel
- Conversations guidées – Simulations - Jeux de rôles -Travail personnel
- Constitution d'un glossaire par métier et par secteur

Moyens pédagogiques

- Livres de cours, livres d'exercices
- CDs, CD ROMS, DVDs
- Documents authentiques
- Telephone training pack
- Centre de ressources multimédia

EVALUATIONS

- Initiale : Audit linguistique individuel LANGAGE FORUM (évaluation orale et écrite sur les 4 compétences de la langue : expression/ compréhension orales et écrites)
- Lors de la formation : Mini-test en fin d'unités et reporting sur la participation dans le dossier pédagogique
- Finale : Test de fin de stage qui reprend pour l'essentiel ce qui a été vu en cours de formation. Les résultats sont traduits sur l'échelle de niveaux LANGAGE FORUM.
- Remise d'un rapport fin de stage et d'une attestation de présence

DUREE

14 heures réparties en 7 sessions de 2 heures /4 heures par semaine sur 3,5 semaines



TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

PRIX REMISE

Inter entreprises :

294,00 € *net de taxes*

Intra entreprise :

1.260,00 € *net de taxes*

En option : Inscription TOEIC

75€ *net de taxes*