

Traiter un appel téléphonique en anglais

ORGANISME

- « LANGAGE FORUM »
22-24 allée de l'Arche
La Défense 6
92400 COURBEVOIE

Tél. : 01 47 73 77 23

Contact : M^{me} Mary O'DONOGHUE

Mary.odonoghue@langageforum.com

PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne amenée à utiliser régulièrement la langue au téléphone dans les situations classiques d'accueil, d'assistantat, et de secrétariat.

PRÉ-REQUIS

- Niveau intermédiaire minimum (équivalent TOEIC 405)
- Homogénéité de niveau par groupe

OBJECTIFS

- Répondre à un appel professionnel et émettre un appel
- Savoir gérer une conversation téléphonique.
- Savoir utiliser les bonnes formules dans différentes situations professionnelles
- Développer son aisance au téléphone avec un interlocuteur anglophone.

PROGRAMME

Module 1 : Répondre à un appel téléphonique/ émettre un appel téléphonique

Séquence 1 : Répondre à un appel / émettre un appel téléphonique : (2h en présentiel)

Acquisition des expressions pour

- saluer le correspondant et l'inviter à se présenter
- demander à son correspondant comment on peut l'aider
- poser des questions pour connaître l'objet de l'appel

Structures et lexiques

- les prépositions de temps et de lieu
- les temps : passé et présent
- les verbes à particule liés au téléphone

Séquence 2: Répondre avec aisance au téléphone à un correspondant anglophone

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 1

Séquence 3: Contacter un correspondant anglophone, avec aisance

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 1

Module 2 : Mener une conversation téléphonique avec un interlocuteur anglophone

Séquence 4 : Poser les bonnes questions pour cibler la demande : (2h en présentiel)

Acquisition des expressions pour

- demander à son interlocuteur l'objet de son appel
- faire patienter son correspondant
- expliquer que la personne demandée n'est pas disponible et proposer de prendre un message

Structures et lexiques

- verbes à particule liés au téléphone
- les noms dénombrables et indénombrables

Séquence : 5 Mener une conversation téléphonique avec un interlocuteur anglophone

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 4

Séquence 6 : Mener une conversation téléphonique avec un interlocuteur anglophone

Traiter un appel téléphonique en anglais

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 4

Module 3 : Prendre et laisser des messages

Séquence 7 : Prendre et laisser des messages : (2h en présentiel)

Acquisition des expressions pour

- demander des clarifications
- demander à son correspondant de prendre un message

Structures et lexiques

- les temps du futur
- les verbes modaux

Séquence 8 : Utiliser les bonnes formules pour laisser un message

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 7

Séquence 9 Utiliser les bonnes formules pour prendre un message

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 7

Module 4 : Prendre congé au téléphone

Séquence 10 : Prendre congé au téléphone : (2h en présentiel)

Acquisition des expressions pour

- clore la conversation téléphonique

Structures et lexiques

- les temps du futur
- les verbes modaux

Séquence 11 Développer son aisance pour terminer un appel téléphonique avec un interlocuteur anglophone

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 10

Séquence 12 Développer son aisance pour réussir une conversation téléphonique professionnelle

30 minutes de cours par téléphone pour chaque participant

Travail de la fluidité, de la précision et de la prononciation en utilisant les expressions acquises en séquence 10

Module 5 : Bilan, feedback et conseil

Séquence 13: Evaluation Finale et Feedback : (2h en présentiel)

Evaluation fin de formation

Correction du test final et feedback du formateur

Conseil et pistes pour maintenir son niveau et ses acquis

PÉDAGOGIE

Méthodes pédagogiques

- Formation en présentiel et cours par téléphone
- 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
- Brainstorming, Conversations guidées- Mise en situation professionnelle- Jeux de rôles -Travail personnel
- Constitution d'un glossaire par métier et par secteur

Moyens pédagogiques

- CDs, Vidéo clips et podcasts
- Documents authentiques de l'entreprise adaptés au cours
- Chaque formateur détient un ordinateur portable avec tous les supports pédagogiques à disposition

EVALUATIONS

- Initiale: Audit linguistique individuel LANGAGE FORUM (évaluation orale et écrite sur les 4 compétences)

Traiter un appel téléphonique en anglais

de la langue : expression/ compréhension orales et écrites)

- Lors de la formation : Mini-test au début de chaque séquence : mise en pratique de l'acquis à la fin de chaque module
- Finale : Test de fin de stage qui reprend pour l'essentiel ce qui a été vu en cours de formation.
- Bilan et feedback du formateur.
- Remise d'un rapport fin de stage et d'une attestation de présence