



ORGANISME
LANGAGE FORUM
22/24 allée de l'Arche
La Défense 6
92400 Courbevoie
01 47 73 77 23
mary.odonoghue@langageforum.com
www.langageforum.com

Code FAFIEC : **27101**
Durée : **14 heures**
Prix Inter : **503€**
Prix Intra : **1.956€**
Certification : **BULATS**

RYTHME DE LA FORMATION AU CHOIX

-Une session de 2 heures en présentiel
ou 1 heure par téléphone par semaine

PUBLIC VISÉ

-Tout salarié ayant besoin de faire
évoluer son niveau de compétences
en langue anglaise dans le cadre de
la pratique de son activité
professionnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

-Répondre à un appel professionnel
et émettre un appel
-Savoir gérer une conversation
téléphonique
-Utiliser les bonnes formules
dans différentes mises en situation
professionnelle
-Développer son aisance au téléphone
avec un interlocuteur anglophone

EVALUATIONS

-Initiale: Audit linguistique individuel
LANGAGE FORUM (**évaluation orale et
écrite sur les 4 compétences de la
langue : expression / compréhension
orales et écrites**)
-Au début de chaque séquence :
mini-test pour réviser les acquis du
dernier cours
-À la fin de chaque séquence : mise en
pratique de l'acquis
-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

DÉLAIS DE RÉALISATION

-2 mois

PRÉ-REQUIS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

-10h en présentiel,
-4h cours par téléphone

MOYENS PÉDAGOGIQUES

-Livre de cours spécialisé en anglais
professionnel
-Supports audio et vidéo sur ordinateur
et en ligne
-Documents authentiques physiques et
numériques : articles de presse,
brochures, ...
-Chaque formateur détient son portable
avec tous les supports pédagogiques
à sa disposition

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

-10 heures de formation en présentiel et
4 heures de cours par téléphone par
participant
-Formateurs de langue maternelle
-Approche communicative et
participative
-Documents authentiques de
l'entreprise adaptés au cours
-Conversations guidées - Mise en
situation professionnelle - Jeux de
rôles - Travail personnel
-Constitution d'un glossaire par métier
et par secteur

CONTENUS PÉDAGOGIQUES

Séquence 1

RÉPONDRE À UN APPEL TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- se présenter et accueillir son correspondant
- répondre à un appel téléphonique
- formuler correctement des expressions de la politesse
- échanger des informations
- améliorer la compréhension des interlocuteurs natifs et non-natifs
- travail sur la prononciation

STRUCTURES ET LEXIQUE

- vocabulaire professionnel
- les expressions clés des échanges téléphoniques
- test de grammaire et vocabulaire

MISE EN SITUATION EN COURS PAR TÉLÉPHONE

- prendre un appel d'un client et échanger des informations

Séquence 2

MENER UNE CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- expliquer ses besoins poliment
- faire patienter et orienter un interlocuteur
- donner clairement son avis et des suggestions
- demander clarifications et explications
- clôre la conversation

STRUCTURES ET LEXIQUE

- les expressions de la politesse
- verbes à particule liés au téléphone
- reformulation des questions
- test de grammaire et vocabulaire

MISE EN SITUATION EN COURS PAR TÉLÉPHONE

- échanger par téléphone sur les mises à jour d'un projet

Séquence 3

PRENDRE ET LAISSER DES MESSAGES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- utiliser les bonnes formules pour prendre et laisser un message
- demander des clarifications
- organiser la prochaine étape de correspondance

STRUCTURES ET LEXIQUE

- le futur avec 'will'
- amélioration de la compréhension orale des détails
- les expressions clés pour prendre un message téléphonique
- test de grammaire et vocabulaire

MISE EN SITUATION EN COURS PAR TÉLÉPHONE

- prendre un appel d'un client et noter le message

Séquence 4

CLORE UNE CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- vérifier la bonne compréhension des informations
- expliquer la suite de la conversation
- utiliser les formules de politesse pour terminer la conversation

STRUCTURES ET LEXIQUE

- le futur avec 'will'
- les expressions clés pour terminer une conversation
- test de grammaire et vocabulaire

MISE EN SITUATION EN COURS PAR TÉLÉPHONE

- terminer un appel avec un client en vérifiant les informations données

Séquence 5

BILAN, FEEDBACK ET CONSEIL (PRÉSENTIEL)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉQUENCE

- évaluation fin de stage
- conseils et pistes pour maintenir son niveau