



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