



Communiquer par téléphone en anglais ou toute autre langue étrangère



Mise à jour : Fév. 2024

Durée : Nombre d'heures selon évaluation préalable

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Gérer avec plus d'aisance les communications téléphoniques quotidiennes dans un contexte professionnel
- Formation pouvant être certifiée par ETS GLOBAL : Test TOEIC (Test of English for International Communication), Code RS6151, enregistrée le 24/10/2022 - RS6151 - Test TOEIC (Test of English for International Communication) - France Compétences (francecompetences.fr) (Pour plus d'informations, nous consulter)

PRÉREQUIS

- Niveau A2-B1 entrant minimum

PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant se professionnaliser dans la langue étrangère concernée

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Remise d'un support de cours

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Evaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Evaluation formative tout au long de la formation
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles : TOEIC

MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants reçoivent une invitation avec un lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

ORGANISATION

- Dates et heures à déterminer

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

ACCESSIBILITÉ

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages

Programme de formation

L'accueil au téléphone

- Intégrer les formules du téléphone
- Faire préciser l'identité de l'interlocuteur
- Épeler un nom
- Manier les chiffres avec aisance
- Se présenter, présenter son service ou sa société

Le traitement d'un appel simple

- Mettre en attente
- Demander de rappeler plus tard
- Prendre un message
- Reformuler l'information et la noter
- Formules de politesse
- Passer la communication à une tierce personne
- Prendre congé

Gérer le quotidien

- Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter
- Réserver une chambre d'hôtel, un taxi...
- Organiser des réunions et conférences

- Adapter son comportement en fonction des différences culturelles
- Répondre à une demande de renseignements
- Passer ou vérifier une commande
- Régler un litige

Gestion d'un appel

- Inciter à la participation
- Assurer les questions et les réponses
- Savoir gérer les situations difficiles, les incompréhensions
- Répondre aux objections
- Improviser et rebondir
- Demander des précisions par email ou fax

Savoir adopter les bonnes techniques de communication

- L'expression orale : langage et mots utilisés, l'intonation, la voix, l'accentuation
- Identifier les messages clés et le fil conducteur de son intervention
- Jeux de rôles