



Professionaliser l'accueil physique et téléphonique en anglais ou toute autre langue étrangère



Mise à jour : Fév. 2024

Durée : Nombre d'heures selon évaluation préalable

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Être capable d'accueillir une personne étrangère, pouvoir la faire patienter
- Connaître et mémoriser des phrases types
- Gérer son stress
- 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 Élémentaire 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

Accueillir physiquement

- Connaître les formules de salutation
- Connaître les différents types d'interlocuteurs et leur nationalité
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Demander le nom, le faire épeler
- Faire préciser le nom de son contact dans l'entreprise
- Expliquer les procédures sur place
- Faire patienter et orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Echanger des phrases simples pour mettre son interlocuteur en confiance (son voyage, son hôtel,...)

Communiquer par téléphone

Appel entrant

- Appel entrant

- Savoir accueillir une personne étrangère au téléphone,
- Savoir épeler et faire épeler son nom,
- Demander à son interlocuteur de répéter, savoir le mettre en attente
- Connaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphone
- Ecouter et prendre un message
- Donner des renseignements dans des situations types

Appel sortant

- Demander à parler à une personne en particulier
- Savoir épeler et faire épeler son nom
- Etre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absent
- Demander à joindre une tierce personne
- Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone