BusinessClass
LANGUAGE SOLUTIONS

Formation

Traiter un appel téléphonique en anglais

Présentiel ou à distance

Durée : 14 heures

Réf : 27121

Rythme formation à distance : session de 90 minutes
Rythme en présentiel : À définir avec votre conseiller

Stage Inter* : 420,30€ HT
Stage Intra** : 1260€ HT

Objectifs de la formation

- Répondre à un appel professionnel et émettre un appel
- Savoir gérer une conversation téléphonique de bout en bout
- Utiliser les bonnes formules dans différentes mises en situations professionnelles
- Développer son aisance au téléphone avec un interlocuteur anglophone
- Gérer un appel difficile
- Gérer une communication cellulaire
- Maîtriser les temps du présent
- Bien saisir l'information
- Relayer une communication
- Convenir de rendez-vous
- Gérer une commande au téléphone

A qui s'adresse cette formation ?

Public

- Toutes personnes souhaitant s'exprimer au téléphone en anglais dans un contexte professionnel

Pré-Requis

- Être d'un niveau intermédiaire minimum (A2/B1 équivalent TOEIC 405)

Accessibilité

- Nous nous efforçons d'adapter nos formations pour les personnes en situation de handicap Contactez François, notre référent handicap à l'adresse **francois@business-class.fr** pour étudier ensemble la faisabilité ainsi que les aménagements possibles.

Programme

1 - Managing that complex call...

- Gérer un appel sans paniquer
- Aborder des techniques pour maîtriser un appel

Applications pratiques :

- Activités: Révision de l'alphabet et des chiffres
- Tour de table des numéros de chacun des stagiaires
- Fiche de vocabulaire : Requêtes et assistance en télécommunication
- Fiche : Conseils et techniques pour surmonter ses complexes
- Jeu de rôle : 'Receiving a call', vérification d'une commande

2 - Talking about current activities

- Parler au présent

Applications pratiques :

- Exercices théoriques écrits : Révision du Présent Simple et du Présent Continu : distinguer l'immédiateté de la régularité
- Jeu de rôle : Expliquer son retard
- Activité : construction de 5 questions individualisées formulées à l'oral à adresser aux autres stagiaires et lecture de celles-ci devant le groupe
- Fiche : Les adverbes de fréquence

3 - Taking and answering a call

- Savoir répondre au téléphone (se présenter et accueillir son correspondant)
- Acquérir les formules de politesse
- Faire patienter une personne
- Obtenir des informations clés en posant les bonnes questions

Applications pratiques :

- Exercice de vocabulaire : introduction des expressions phares
- Travail à deux : comment formuler les questions indirectes à travers un appel téléphonique
- Fiche: Les pronoms interrogatifs et les questions indirectes

4 - Clarifying and checking information

- S'assurer d'avoir bien saisi l'information
- Utiliser les termes liés aux communications cellulaires
- Comprendre l'objet de l'appel entrant

Applications pratiques :

- Quiz : Identifier l'appelant de l'appelé
- Rédaction d'un appel type et lecture de celui-ci à deux et à trois
- Exercices de vocabulaire : la clarification des propos, l'objet d'un appel, l'expression du désaccord et de la confirmation; les problèmes techniques
- Dialogue à compléter
- Exercice de compréhension écrite : A mobile phone
- Fiche de vocabulaire : Expressions de clarification et répétition

5 - Dealing with requests

- Utiliser 'Can' et 'Could' pour les formules de politesse, pour filtrer les appels et convenir de rendez-vous
- Orienter vers le bon correspondant

Applications pratiques :

- Exercices de révision des dates et de l'heure
- Jeu de rôle : convenir d'une date de rendez-vous / de réunion
- Fiche : Les prépositions de temps et les formules de politesse

6 - Leaving a message

- Expliquer l'objet de son appel
- Préparer son appel

Applications pratiques :

- Quiz :'vrai ou faux' : vocabulaire
- Exercice à remplir
- Écoute d'un message à relayer -> jeu de rôle à deux devant le groupe sans voir son partenaire

7 - Speaking & Writing TOEIC mock test

- Prononcer, énoncer de manière claire, audible et compréhensible
- Savoir décrire, répondre spontanément et proposer des solutions à des emails, requêtes ou messages téléphoniques à l'oral
- Rédiger des emails, répondre à des requêtes à partir d'informations données, rédiger un essai

Les points forts de la formation

Profil de l'intervenant

- Formateur expérimenté
- Recruté selon un processus de sélection normé NF-214

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie interactive basée sur des exercices concrets dans un contexte professionnel
- Mises en situations / jeux de rôle/ Échanges et tours de table
- Activités d'expression et compréhension

Moyens pédagogiques

- Outils multimédia
- Ouvrages et supports pédagogiques
- Supports et matériels élaborés en interne sur mesure

Conditions de réussite

- Participation active durant les sessions
- Consolider vos acquis entre chaque session

Évaluations

- Contrôles des connaissances et débriefings à chaque exposé ou mise en situation
- Auto-évaluation avant et après la formation
- Fiche de satisfaction complétée par le stagiaire

(**) Stage Intra : La tarification Intra-entreprise est un tarif de groupe. Un groupe est constitué de 3 personnes minimum. Intra-entreprise signifie que les participants à la formation viennent de la même société.

(*) Stage Inter : La tarification Inter-entreprise est un tarif par personne. Inter-entreprise signifie que le groupe est constitué de participants venant d'entreprises différentes.