

Téléphoner en anglais

Toutes les entreprises ayant un lien à l'international sont amenées à avoir des échanges téléphoniques en anglais. Cette formation «Téléphoner en anglais» met l'accent sur l'utilisation fonctionnelle de la langue et le langage approprié dans le milieu professionnel en situations téléphoniques.

Durée: De 10 à 30 heures (A définir suivant la formule choisie)

Formule : Individuel en 100 % Visio / Collectif en présentiel

Profils des stagiaires

- Cette formation est destinée à toutes les personnes acquérir les expressions professionnelles liées à l'usage téléphonique.

Prérequis

- Niveau 3 ème

Accessibilité : Au sein de Noitulos / solutionN nous renseignons et accueillons les personnes en situation de handicap.

Nous pouvons adapter les conditions d'accès et les modalités d'accompagnement. Pour cela nous vous invitons à nous en informer à : contact@noitulos-solution.com

Objectifs pédagogiques

- Être opérationnel au téléphone en anglais
- Consolider les bases linguistiques : structures grammaticales et expressions types en situation
- Acquérir le vocabulaire spécifique
- Être à l'aise lors d'une conversation téléphonique
- Prendre confiance en soi grâce à une pratique en formation en conditions détendues et conviviales et surtout au plus proche de la réalité du stagiaire
- Communiquer en anglais et renseigner son interlocuteur par téléphone

Contenu de la formation

• COMPRÉHENSION ORALE

- Développer l'écoute active en prenant des notes
- Savoir repérer des mots clés dans un audio
- Appréhender plusieurs types d'accents : UK, US, indien, chinois
- Savoir prendre des notes en situation téléphonique
- Comprendre tous les cas professionnels rencontrés au quotidien : Renvoi d'appel, absence...

• EXPRESSION ORALE

- Comprendre et reformuler une question, un besoin
- Épeler son email sans hésiter
- Dire un agenda sans hésiter
- Savoir prendre des notes en situation : Renvoi d'appel, absence et tous les cas professionnels rencontrés au quotidien
- S'approprier les expressions téléphoniques d'usage et en faire des réflexes.
- Acquérir les bons automatismes linguistiques

• GRAMMAIRE

- Différencier temps simples et temps progressifs
- Maîtriser la formulation interrogative
- S'approprier les différentes modalités et subtilités: CAN MAY SHOULD MUST
- Savoir faire la différence entre UK et US

- **VOCABULAIRE**

- Acquérir le vocabulaire spécifique aux situations téléphoniques : « rappeler », occupé, ligne directe, arobas, tiret...
- S'approprier les expressions types : ne quittez-pas, comment l'épelez-vous
- Maîtriser les chiffres, les heures, les calendriers, les jours, les dates
- Savoir faire la différence entre UK et US

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

BALS Olivier

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation pour les formations en présentiel
- Plateforme extranet / E-learning pour les formations en distanciel
- Rendez-vous Visio réguliers avec le formateur pour être accompagné tout au long de sa formation
- Documents supports de formation projetés ou en ligne
- Exposés théoriques 30 %
- Etude de cas concrets 70 %
- Quiz en salle ou en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Durée de la connexion du stagiaire sur la plateforme E-Learning
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

Depuis le 01/01/2020 au 30/09/2023

Nombre de stagiaires accompagnés :

Taux d'abandon :

Taux de satisfaction global :

Mise à jour le 24/10/2023