

ANGLAIS PROFESSIONNEL, PARLER AU TÉLÉPHONE - COURS INDIVIDUELS

à Mignières du 20/11/2024 au 31/12/2025

Financé par



Formation continue

MIGNIERES

Tél : 02 37 26 28 04

Mail : contact@hennebert-formation.com

[En savoir plus sur la formation](#)

CONDITIONS D'ADMISSION

Pré-requis :

Connaissances de base en Anglais.

Contenu et programme

Objectifs :

- Etre autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais ; mieux s'exprimer pour optimiser la communication..

Programme :

- 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 (délais de paiement, livraison...)
 - Révision ponctuelle des structures grammaticales non-maîtrisées
- NB : D'autres thèmes seront abordés en fonction des besoins spécifiques des stagiaires

Durée en centre :

30

Informations pratiques

Organisme responsable :

[Hennebert Formation](#) - MIGNIERES

Publics :

- Tout public

Financement :

- Formation adulte financée par l'entreprise ou le particulier

Contact :

HENNEBERT Jacques

Numéro de session : 588186S / Référence GIP : 25926

Mise à jour le 21/11/2024