

May I help you ? Maîtriser les appels téléphoniques en anglais

Code : COM 04

Durée : 2 jours

Prix : session inter 950 € HT (repas compris)

Pourquoi ce stage ?

Ne pas stresser lorsqu'il faut communiquer avec un correspondant de langue anglaise, comprendre rapidement la demande et se faire comprendre... tels sont les défis aujourd'hui courants en entreprise.

Si vous êtes « paniqué » à l'idée de devoir faire face à cette situation, si vous souhaitez connaître les formules qui feront de vous un interlocuteur de qualité, venez suivre notre stage. Il est conçu pour vous aider à acquérir les compétences indispensables à la maîtrise de l'appel téléphonique en langue anglaise, qu'ils soient entrants ou sortants,

Ce stage concerne

Toutes les personnes qui désirent se perfectionner dans la pratique de la langue anglaise au téléphone.

Pré-requis

Connaissances scolaires en anglais.

Bénéfices attendus

Après ce stage, les participants :

- connaissent les formules essentielles en anglais.
- savent prendre un message avec fiabilité,
- savent traiter les appels courants et spécifiques,
- donnent une image dynamique de leur entreprise.

Pédagogie

Méthodes pédagogie active et participative.

Des cassettes audio servent de supports et donnent lieu à des exercices interactifs.

Des jeux de rôle aident les stagiaires à trouver les formules adéquates et les mots à employer dans leurs situations professionnelles.

Un livret est remis à chaque participant.

Suivi

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

Les formations Forma.Com en INTER

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

Les formations Forma.Com en INTRA

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

Programme

Se remémorer les bases de l'anglais

- Rappel des bases grammaticales.
- Utilisation des chiffres courants.
- Compréhension des phrases types.
- Maîtrise du vocabulaire essentiel.

Différencier l'anglais de l'américain

- Repérer les termes spécifiques différents.
- Reconnaître les accents.

Traiter un appel téléphonique en langue anglaise

- Se présenter.
- Utiliser les bonnes formules.
- Filtrer avec aisance :
 - identifier l'interlocuteur et la raison de son appel,
 - faire patienter, transmettre à l'interlocuteur demandé,
 - faire un barrage,
 - proposer un rappel, donner des explications.
- Prendre un message :
 - savoir prendre et transmettre un message précis,
 - poser les bonnes questions,
 - utiliser la reformulation pour valider sa compréhension.
- Utiliser le répondeur ou la boîte vocale : construire ou laisser un message.

Traiter les appels spécifiques

Connaître et utiliser les formules pour :

- Organiser un voyage : réserver, confirmer, reporter ou annuler (hôtels, restaurants, avions, voitures...),
- Organiser une réunion : communiquer avec les participants et les intervenants pour assurer la logistique.

Gérer les situations difficiles

- Faire répéter un nom, les mots difficiles ou techniques.
- Faire face aux bavards et aux agressifs.
- Relancer la communication.