

Durée

28 heures (4 jours en 2+2)

Public

Toute personne amenée à gérer des échanges téléphoniques avec des clients, des collègues ou des fournisseurs anglophones ou dont l'anglais est langue véhiculaire.

Pré-requis

La formation se déroule entièrement en anglais. Elle nécessite un niveau d'anglais intermédiaire.

CET B1 / TOEIC 500

Objectifs

Répondre à un appel professionnel.

Préparer et émettre un appel.

Savoir gérer une conversation téléphonique avec un anglophone.

Utiliser les formules adaptées aux différentes situations professionnelles.

Méthodes pédagogiques

Mises en situation avec scénarios et simulation

Exercices d'expression / respiration / élocution.

Travail de répétitions pour mémoriser idiomes et phrases-clefs

Evaluation

Mises en situation et enregistrement de production.

Suivi personnalisé des séances et récapitulatif en fin de formation

Intervenant

Dominick CHRISTIE, Formatrice Consultante franco-américaine en communication écrite et orale.

Lieu

Chez EvryWare ou sur site Client.



Maîtriser L'outil / Gagner en confiance / réussir le premier contact

- Assurer le début de l'appel : s'ancrer des automatismes et gagner en confiance
- Se présenter au téléphone : phrases-clés et clarification des lettres et chiffres
- 'Telephone Manners' : techniques et contexte culturel ; S'approprier des formules de politesse
- Parler de son quotidien et différencier la routine de l'actuel : maîtriser les temps présents
- Répondre à un appel : se créer des réflexes pour gérer l'improvisé
- Faire patienter une personne
- Obtenir des informations clés

Mettre en relation un interlocuteur, transférer un appel, planifier et confirmer les informations

- Répondre au téléphone et transmettre l'appel avec assurance et efficacité : connaître les expressions clés, comprendre les demandes plus spécifiques
- Organiser des rendez-vous et autres événements : se mettre en situation pour mémoriser terminologie et idiomes de la prise de rendez-vous et la gestion des agendas
- Maîtriser l'emploi des différents temps du futur
- Clarifier et vérifier les informations données : s'assurer d'avoir bien saisi l'information
- Maîtriser les coordonnées
- Prendre des notes

Laisser et comprendre un message téléphonique sur messagerie, traiter les requêtes, résoudre les problèmes et formuler des solutions

- Comprendre et synthétiser
- Maîtriser l'emploi des temps passés
- Utiliser 'Can' 'Could' et autres structures des formules de politesse, pour filtrer les appels et convenir de rendez-vous. Clarifier l'utilisation des verbes de modalités dans la gestion de situations délicates