HM FORMATION

Programme de formation

Anglais au téléphone

Modalité de la formation : Distanciel synchrone en individualisé

Objectifs : Améliorer sa communication au téléphone avec des clients anglophones

Pré-requis :

- Niveau A2 acquis.
- Disposer d'une bonne connexion internet pour le format distanciel synchrone

Public : Toute personne débutante souhaitant améliorer sa communication orale commerciale

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement :
Formation à distance synchrone avec le formateur via Skype, téléphone ou outil équivalent
Formation sur-mesure avec l'apprenant.
Apports théoriques et Jeux de rôles / mises en situation
Les connaissances lexicales et grammaticales sont abordées en contexte : conversation, jeux de rôle, mise en situation
Des exercices écrits peuvent apporter une consolidation et contribuer à la mémorisation

Modalités d'évaluation des connaissances ou d'appréciation des résultats de l'action de formation:
Test et exercices (oral et écrit) tout au long de la formation et auto-évaluation des acquis par les stagiaires, quizz.

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'évaluation à chaud à l'issue de la formation.

Modalité de suivi de l'action de formation : Feuille d'émargement co-signée par séance de formation.

Détail du programme :

Communiquer au téléphone :

Expressions type pour passer un appel / établir un contact / laisser un message / prendre un message
Expressions type pour prendre /changer un rendez-vous
Échanger des informations : poser / répondre à des questions ; Demander / donner des clarifications
Présenter un produit / un service : convaincre, comparer des qualités
Négocier
Faire le suivi d'un dossier client

Clarifier des points fondamentaux de grammaire :

Aperçu des principaux temps : formation et emploi
Syntaxe : ordre des mots, emploi des adjectifs et adverbes, prépositions, mots outil

Vocabulaire de conversation générale :

Engager une conversation, introduire un sujet, montrer de l'intérêt, donner des précisions
Vocabulaire du quotidien : heure, date, temps, nombres, prix etc.

Vocabulaire professionnel :

Vocabulaire commercial
Vocabulaire pour décrire un produit / service

Sanction de la formation : Attestation de formation (L.6353-1 du Code du travail)