

Objectifs

Maitriser les fondamentaux de l'anglais oral

Maitriser le vocabulaire spécifique aux échanges téléphoniques.

Maitriser les bases de l'anglais des affaires pour être opérationnel dans un contexte professionnel

 **Durée** : 2 jours 14 Heures

 **Public** :

Toutes personnes devant utiliser l'anglais pour des échanges téléphoniques en situation professionnelles


L'anglais oral pour des échanges téléphoniques professionnels

Programme

LES FONDAMENTAUX

 Les règles de prononciation,

 L'intonation

 L'alphabet, les chiffres, les dates, les formules de politesse

 Les règles grammaticales de bases


 Se présenter ainsi que son entreprise de manière claire, compréhensible et détaillée

LE LEXIQUE SPECIFIQUE AU TELEPHONE

 Prendre une communication identifier rapidement son interlocuteur


 Transférer un appel et mettre en attente

 Identifier précisément le besoin de son interlocuteur (divers types de questions...)

 Faire répéter ou reformuler pour s'assurer d'une bonne compréhension mutuelle

 Prendre, laisser un message ou transmettre un message

 Gérer les interlocuteurs difficiles

 Demander de rappeler lorsque le correspondant sera disponible.

 Conclure et prendre congé dans différents types de situations

L'UTILISATION DU TELEPHONE EN SITUATION PROFESSIONNEL

 Appréhender le contexte interculturel

 Répondre à diverses demandes d'information

 Fixer un RDV, l'annuler ou le reporter

 Faire des réservations (hôtels, restaurants, transports etc.)