

## Anglais professionnel : au téléphone

<https://www.estim-formation.com/formation-anglais-professionnel-telephone>

### Objectifs de la formation

- Comprendre et mener un appel téléphonique en anglais.
- Donner et/ou prendre des instructions par téléphone.
- Gérer une demande, informer et orienter un interlocuteur.

### Programme pédagogique

Gérer un appel au téléphone

- Saluer, poser des questions, prendre et laisser des messages

Participer à une conférence call

Se présenter et/ou présenter une personne

Poser des questions et répondre

Epeler, dicter des coordonnées

Remplir un formulaire à distance

Programmer et organiser des déplacements

Prendre des rendez-vous

Vérifier et transmettre des données

Décrire et orienter quelqu'un dans l'espace

Aider, suggérer, demander

Présenter et analyser une situation

- Exposer un bilan
- Argumenter et négocier
- S'excuser et annoncer une résolution proche
- Exprimer des regrets et/ou reproches
- Remercier

Entamer et tenir une conversation

- Décrire des personnes et/ou son environnement
- Conclure un échange

Localiser

- Les régions du monde, l'environnement, le lieu de travail, les départs et destinations

Equipement

- Description et fonctionnement
- Equipement professionnel

Echange et négociation à distance

- Enjeux, échange d'idées
- Formulation de décisions
- Résolution de problèmes
- Conférence call

#### Relationnel

- Anglais au quotidien
- Aspects culturels
- Restaurant
- Loisirs, sport, voyages...

## **Prérequis et public cible**

### **Prérequis de formation :**

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

## **Modalité d'évaluation pédagogique**

### **Evolution des compétences acquises par les stagiaires :**

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.