

Anglais : accueil téléphonique, réception et émission d'appels

LANGUES
ETRANGERES

Objectifs

- Communiquer avec efficacité et courtoisie au téléphone.
- Améliorer ses compétences : expression et compréhension orales et/ou écrites.
- Acquérir ou consolider du vocabulaire précis lié à l'accueil au téléphone.

Public

- Tout chef d'entreprise ou salarié souhaitant développer son aisance à communiquer par oral dans les domaines administratifs et commerciaux ou lors de relations informelles.

Programme

- **Prendre les coordonnées de l'interlocuteur**
 - Comprendre l'alphabet, l'épellation des noms, des villes.
 - Poser des questions sur la nationalité, la date, le mois, le jour, l'heure.
 - Demander des précisions sur l'identité, la fonction de l'interlocuteur.
 - Reformuler les informations et les noter.
- **L'accueil au téléphone**
 - Connaître les expressions d'accueil du téléphone, faire patienter.
 - Poser des questions simples et précises, comprendre les réponses et savoir reformuler.
 - Excuser l'absence d'un(e) collaborateur / collaboratrice.
- **Les produits**
 - Présenter les produits, l'entreprise.
- **L'entreprise**
 - Décrire l'entreprise, son activité.
 - Localiser l'entreprise pour un futur rendez-vous : distances, directions, accès routiers, transports, hébergements.
- **Traiter les réclamations**
 - Poser des questions simples sur les problèmes.
 - Reformuler le problème.
 - Répondre poliment à une plainte au téléphone.
 - Proposer des solutions.
- **Changer un rendez-vous**
 - S'excuser.
 - Demander autres dates, heures, jours, mois.

Pédagogie et encadrement

- Mises en situations professionnelles selon les besoins.
- Compréhension orale de divers accents de pays anglophones, de conversations professionnelles et informelles.
- Professeur natif du pays, de formation supérieure et spécialisé dans la formation pour adultes.

Durée et dates

- **Durée** 20 heures sur 3 jours.
- **Dates** **mardi 11 octobre, jeudi 13 octobre et vendredi 14 octobre 2011**

Tarif

- 580€ en exonération de TVA
- Possibilité de prise en charge par l'OPCA et/ou dans le cadre du DIF

Lieu

- Dans les locaux de la Chambre de Commerce et d'Industrie à Saint-Brieuc, Lannion, Dinan, Loudéac ou dans l'entreprise.

Contacts

- Monique Le Page – 02.96.75.11.42 – monique.lepage@cotesdarmor.cci.fr
- Sandrine Marcadé – 02.96.78.72.29 – sandrine.marcade@cotesdarmor.cci.fr

POLE FORMATION



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DES CÔTES D'ARMOR
www.cotesdarmor.cci.fr

Pour la Performance des Entreprises