

Objectif

Optimiser votre communication orale et écrite.
Acquérir les formules de base du téléphone, gérer un appel.
Acquérir une aisance et une autonomie à l'oral et à l'écrit.
S'exprimer avec spontanéité dans les entretiens en face à face.
Lire et rédiger des documents professionnels.

Participant

Toute personne ayant à utiliser l'anglais dans le cadre de leurs fonctions.

Pré-requis

Bilan linguistique préalable, le programme est adapté à chaque niveau et au métier.
Nous évaluons non seulement les compétences à l'oral, mais analysons les besoins des candidats pour les tâches à accomplir ou les missions à mener en anglais, spécifiques à leurs fonctions.

Pédagogie

Ces cours interactifs comportent une revue des bases de grammaire, de vocabulaire, des exercices de compréhension et d'expression orale et écrite, associées à un vocabulaire nécessaire à l'activité du stagiaire. Nous travaillons avec une grande variété d'outils pédagogiques disponibles sur le marché.

Point fort

Les applications peuvent être diverses : commerciales, managériales... suivant votre activité et votre fonction.

Remarque

Chaque cours comprend 4 étapes :

1. Activité de pré-écoute : pour anticiper et préparer l'écoute.
2. Activités d'écoute : compréhension d'un texte audio.
3. Activités de compréhension écrite : comprendre un texte en rapport avec un document audio ou tout autre support.
4. Grammaire et vocabulaire en contexte.

Programme

1. La pratique du téléphone en langue anglaise

Savoir se présenter, présenter sa société, son activité
Techniques pour introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur
Techniques, phrases et situations types, transitions

Rédiger des courriers et fax :

Messages standards et phrases types

Demandes de renseignements, devis, commandes, livraisons, règlement de litiges...

Rédiger pour être lu

Savoir être clair, précis et concis - Adopter un style direct à l'anglo-saxonne

L'accueil au téléphone :

Intégrer les expressions spécifiques : faire préciser l'identité de l'interlocuteur, épeler un nom, manier les chiffres avec aisance, se présenter, présenter son service ou sa société Le traitement d'un appel simple

Gérer le quotidien :

Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter - Réserver une chambre d'hôtel, un taxi...

Organiser des réunions et conférences

Adapter son comportement en fonction des différences culturelles.

Accueillir un visiteur :

Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur

2. Pouvoir décrire une situation aux différents moments de l'action

Les verbes à particules

L'ordre des mots dans la phrase

Utiliser correctement les temps des verbes

Gérer la concordance des temps

Recourir sans peine à la voix passive

Manier le discours indirect :

Utiliser couramment les notions de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin de

Etre capable de comparer, d'exprimer une possibilité, une certitude, une obligation ou une condition

Utiliser sans peine les modaux

Avoir les idées claires sur les articles, les pronoms personnels et réfléchis,

Savoir utiliser les prépositions - Acquérir des réflexes : for, since, ago

3. Entraînement à l'expression écrite et à l'expression orale. Optimiser la communication en situation professionnelle

Les échanges professionnels au téléphone :

La compréhension, la transmission d'un message

Comment faire de son interlocuteur un allié, qu'il ait un accent d'Oxford ou du Texas

Les formules types, les transitions, acquisition de réflexes.

Répondre aux questions posées, apprendre à poser correctement des questions :

Bâtir des transitions claires dans un exposé Reformuler sans peine

Acquérir des automatismes