

## Objectif

Gérer un appel : apprendre à poser des questions simples, comprendre des réponses simples, acquérir une aisance et une autonomie à l'oral. S'exprimer avec spontanéité dans les entretiens en face à face sur des sujets. Lire et rédiger des documents professionnels mail + abréviations.

## Participant

Toutes personnes ayant à utiliser l'anglais dans le cadre de leurs fonctions.

## Pré-requis

Bilan linguistique préalable, les stagiaires sont regroupés par niveau et 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 dans l'entreprise.

## 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.

## Programme

### 1. Accueillir au téléphone

- Intégrer les expressions courantes
- Demander l'identité de l'interlocuteur
- Épeler un nom
- Manier les chiffres avec aisance
- Se présenter, présenter son service et/ou sa société

### 2. Traiter un appel simple

- Mettre en attente
- Demander de rappeler plus tard
- Prendre un message
- Reformuler l'information et la noter
- Formules de politesse
- Passer la communication à une tierce personne
- Conclure la communication

### **3. Gérer le quotidien**

Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter  
Réserver une chambre d'hôtel, un taxi... (services)  
Organiser des réunions et conférences  
Adapter son comportement en fonction des différences culturelles  
Répondre à une demande de renseignements  
Passer ou vérifier une commande  
Régler un litige (délais de paiement, livraison...)

### **4. Optimiser la communication en situation professionnelle**

Les structures grammaticales les plus fréquemment utilisées.  
Les erreurs impardonnables à éviter (faux amis...)  
Les différences principales entre anglais britannique et américain  
Utiliser à bon escient les aides en ligne  
S'entraîner à la rédaction : lettre, e-mail et fax  
Rédiger pour être lu et compris  
Savoir être clair, précis et concis  
Les phrases type couramment employées  
Les formules de politesse  
Maîtriser les documents professionnels types  
Les échanges professionnels au téléphone : prise de rendez-vous, suivi du dossier...  
Lettres d'information, d'excuses, de confirmation, de convocation  
Demandes de renseignements  
Devis, commandes, livraisons  
Soigner la forme  
La mise en page à l'anglaise  
Les abréviations  
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  
Revoir les bases de la langue