

FRANÇAIS à USAGE PROFESSIONNEL
Remise à Niveau



PUBLIC CONCERNE :

- ✦ Tous Les collaborateurs et employés des commerces et services amenés à améliorer ou corriger leur communication verbale ou écrite envers les clients et fournisseurs.

PRE-REQUIS :

- ✦ Aucun pré-requis de niveau.

DUREE :

- ✦ de 30 à 60 heures selon le niveau de départ et les aptitudes recherchées



CONTENU (adaptable selon l'activité) :

 **Communication Verbale : En « face-à-face » et au téléphone**



- ✦ **Accueillir** avec correction et élégance les **Visiteurs et Clients**.
- ✦ Les **formules sociales d'usage** : saluer, se présenter, remercier, s'excuser, ...
- ✦ Formuler courtoisement et clairement les **questions et requêtes**.
- ✦ **Interpeller (s'adresser à) quelqu'un** avec élégance et amabilité.
- ✦ Les formules de la **communication téléphonique** :
 - **Répondre à un appel et se présenter.**
 - **Faire patienter** l'interlocuteur.
 - **Transférer** un appel.
 - **Mettre fin à une communication.**
 - **Les répondeurs** : se créer une **annonce** et laisser un **message**.

 **Communication Ecrite**



- ✦ Rédiger des **affichettes et panonceaux** (de routine et dans son domaine) exempts d'erreurs.
- ✦ Rédiger des **courriels usuels et « de routine »** clairs et sans erreurs.

Les participants sont invités à **exprimer leurs besoins propres** en fonction de leur activité, de leur service, poste, ou affectation.



06.02.06.85.06



info@businesslingua.com

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...