

**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](mailto:info@businesslingua.com)

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...