

ANGLAIS de SPECIALITE
SERVICES PUBLICS



PUBLIC CONCERNE :

- ✦ Agents des divers services publics amenés à accueillir des ressortissants étrangers.

PRE-REQUIS :

- ✦ Aucun pré-requis de niveau, cependant il est préférable que pour les formations en groupe(s), les participants soient de niveaux compatibles, ce que déterminera un test préalable gratuit.

DUREE :

- ✦ de 30 à 70 heures selon le niveau de départ et les aptitudes recherchées
- ✦ Séances hebdomadaires de 1h30 à 4 heures selon la disponibilité des participants.

CONTENU (adaptable selon l'activité ou le service) :

- ✦ **Accueillir** les personnes, **assister** et **orienter** les visiteurs.
- ✦ **Epeler**, prendre et indiquer des **noms, adresses, références, numéros de téléphone** et **adresses e-mail**.
- ✦ S'enquérir des **besoins** et comprendre **les demandes**.
- ✦ Demander des **renseignements**, informations complémentaires, et/ou des **documents et justificatifs**.
- ✦ **Poser des questions** claires, nettes et précises.
- ✦ Emettre un **avis** et formuler des **conseils**.
- ✦ Donner des **explications, recommandations, et indications**.
- ✦ **Expliquer** et **indiquer des démarches** ou une **procédure à suivre**.
- ✦ Maîtriser les **questions de temps** (date, heure, durées, échéances, rendez-vous, ...)
- ✦ Maîtriser les **questions de lieux, guider et orienter** les usagers à l'intérieur d'un bâtiment, ou dans la ville.
- ✦ Identifier clairement **les différentes institutions et les services publics**.
- ✦ Gérer les **réclamations, les conflits, ou même l'agressivité**.



Les participants sont invités à **exprimer leurs besoins propres** en fonction du type d'administration et d'activité, en tenant compte de leur poste et des spécificités inhérentes aux différents services.



06.02.06.85.06



info@businesslingua.com

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...