

Mini-Module
ACCUEIL TELEPHONIQUE



PUBLIC CONCERNE :

- ✿ Tous Les Professionnels ne nécessitant pas personnellement un usage avancé de l'anglais, mais susceptibles de répondre à des appels téléphoniques dans cette langue.

PRE-REQUIS :

- ✿ Aucun pré-requis de niveau, accessible aux grands débutants. Toutefois, une connaissance préalable de l'alphabet et du système numérique facilite l'acquisition en libérant du temps pour plus de pratique et de simulations situationnelles.

DUREE :

15heures

OBJECTIF et CONTENU (adaptable selon les besoins et souhaits) :

- ✿ **Les expressions spécifiques** des échanges téléphoniques.
- ✿ **Savoir se présenter.**
- ✿ **Faire patienter** un interlocuteur.
- ✿ **Transférer un appel.**
- ✿ « **Spelling** » : Utiliser l'alphabet pour **épeler, demander ou noter les noms** : identité, société, ...
- ✿ Utiliser les chiffres pour indiquer, demander ou noter les **numéros de téléphone et de fax.**
- ✿ Utiliser les chiffres pour indiquer et comprendre **les heures** de manière simplifiée.
- ✿ Les **repères de temps** élémentaires : jours de la semaine, moments de la journée, hier, demain, ...
- ✿ **Expressions sociales** utilitaires : remercier, s'excuser, ...
- ✿ **Les phrases « outil »** : demander de répéter, épeler, parler plus fort, ...
- ✿ **Terminer une conversation** téléphonique



06.02.06.85.06



info@businesslingua.com

<http://www.businesslingua.com>



BORDERS ARE NOT A PROBLEM...