

Maîtriser l'entretien téléphonique en anglais – FFETA1

Boostez vos activités grâce à une meilleure maîtrise de l'anglais

Code produit : FFETA1

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif :

Eligible DDA : non

Public : toutes les personnes amenées à communiquer en anglais dans le cadre de leurs activités professionnelles

Prérequis :

aucun

Objectif

- acquérir des réflexes pour améliorer la fluidité de ses entretiens téléphoniques en anglais

Programme de la formation

- Phase d'accueil
 - Répondre au téléphone, se présenter
 - Mettre en attente, appeler et faire appeler
 - Donner des renseignements
 - Prendre un message
- Développer sa capacité à mener une discussion
 - Echanger
 - Débattre
 - Donner et demander un avis
- Phase de conclusion
 - Fixer un rendez-vous
 - Résoudre des problèmes, rassurer
 - Projeter une image positive

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques

- Questionnaire de satisfaction Ã chaud complÃ©tÃ© par chacun Ã lâ??issue du stage
- Questionnaire d'Ã©valuation Ã froid complÃ©tÃ© par chacun entre 2 et 3 mois aprÃ©s le stage

MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- ExposÃ©s Ã partir d'un diaporama
- RÃ©alisation d'exercices et de cas pratiques
- Ã©changes d'expÃ©riences avec les participants