

## DUREE

4 jours (28 heures)

## PUBLIC

Toute personne amenée à gérer des échanges téléphoniques anglophones ou dont l'anglais est langue véhiculaire

## PREREQUIS

La formation nécessite un niveau d'anglais intermédiaire  
CET A1-B1 / TOEIC 400-500

## OBJECTIFS

Répondre à un appel professionnel

Préparer et émettre un appel

Savoir gérer une conversation téléphonique avec un anglophone

Utiliser les formules adaptées aux différentes situations professionnelles

## METHODES PEDAGOGIQUES

Mises en situation avec scénarios et simulations

Exercices d'expression, de respiration et d'élocution

Travail de répétition pour mémoriser idiomes et phrases clefs

## EVALUATION

Travaux pratiques

Exercices récapitulatifs à la fin de chaque module

## INTERVENANT

Formateur Consultant

## LIEU

Chez EvryWare ou sur site Client

## Maîtriser L'outil, gagner en confiance, réussir le premier contact

- Assurer le début de l'appel :  
S'ancrer des automatismes et gagner en confiance
- Se présenter au téléphone :  
Phrases-clés et clarification des lettres et chiffres
- Telephone Manners' :  
Techniques et contexte culturel
- S'approprier des formules de politesse
- Parler de son quotidien et différencier la routine de l'actuel :  
Maîtriser les temps présents
- Répondre à un appel :  
Se créer des réflexes pour gérer l'impromptu
- Faire patienter une personne
- Obtenir des informations clés

## Mettre en relation un interlocuteur, transférer un appel, planifier et confirmer les informations

- Répondre au téléphone et transmettre l'appel avec assurance et efficacité :  
Connaître les expressions clés, comprendre les demandes plus spécifiques
- Organiser des rendez-vous et autres événements :  
Se mettre en situation pour mémoriser terminologie et idiomes de la prise de rendez-vous et la gestion des agendas
- Maîtriser l'emploi des différents temps du futur
- Clarifier et vérifier les informations données :  
S'assurer d'avoir bien saisi l'information
- Maîtriser les coordonnées
- Prendre des notes

## Laisser et comprendre un message téléphonique sur messagerie, traiter les requêtes, résoudre les problèmes et formuler des solutions

- Comprendre et synthétiser
- Maîtriser l'emploi des temps passés
- Utiliser 'Can' 'Could' et autres structures des formules de politesse, pour filtrer les appels et convenir de rendez-vous.  
Clarifier l'utilisation des verbes de modalités dans la gestion de situations délicates