



#### DUREE

2+1 jours (21 heures)

#### PUBLIC

Toute personne amenée à gérer des échanges téléphoniques avec des Clients / Collègues / Fournisseurs anglophones ou dont l'anglais est langue véhiculaire

#### PREREQUIS

La formation se déroule entièrement en anglais. Elle nécessite un niveau d'anglais intermédiaire

CET B1 / TOEIC 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 simulation

Exercices d'expression / respiration / élocution

Travail de répétitions pour mémoriser idiomes et phrases-clefs

#### EVALUATION

Mises en situation et enregistrement de production. Suivi personnalisé des séances et récapitulatif en fin de formation

#### INTERVENANT

Formateur natif anglophone certifié

#### 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'improvisé
- 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

