



L'accueil téléphonique et physique en anglais

Public concerné :

Hôtesse d'accueil,
secrétaires,
assistantes
commerciales

Pré-requis:

Avoir suivi la
formation accueil
de base

**Nombre de
participants :**
8 à 10

Contenu du stage

- Spécificités de l'entretien téléphonique
- Attitudes : voix, écoute, directivité, valorisation
- Discours : choix des mots, phrases, temps, formules
- Communication interpersonnelle
- Structure de l'entretien en réception d'appel
-

Approche pédagogique et supports

- Pédagogie interactive
- Autoévaluation
- Simulation d'appels enregistrés
- Simulation filmée
- Évaluation du formateur
- Remise d'un support pédagogique

Objectif général

Utiliser l'anglais au téléphone sans appréhension
Développer son aisance et son professionnalisme
Acquérir les bonnes formules pour traiter les situations courantes

**Compétences développées
Savoir-faire attendu en fin de stage**

- Savoir se présenter et identifier l'interlocuteur
- Déterminer la raison de l'appel
- Reformuler pour rassurer et être sûr d'avoir bien compris
- Savoir faire patienter et transférer un appel
- Savoir prendre des messages
- Savoir filtrer les appels
- Savoir prendre congé
- Établir un climat positif/désamorcer les tensions éventuelles

Indicateurs de l'application des acquis

- Qualité des formules employées en anglais
- Respect de la structure des entretiens
- Qualité des échanges en anglais
- Maîtrise de soi lors des appels

Durée :
1 jour

Lieu :
Sur site

Préparation et suivi de stage**Avant la formation**

- Enregistrement d'appels sur le lieu de travail en collaboration avec les futurs stagiaires

Après la formation

- Réalisation d'appels mystères par le formateur