

**Durée** : 3 jours en intersession

**Inter** : 735 € net / participant

Bright Language : nous consulter

**Intra** : tarif dégressif selon le nombre de participants / formation sur mesure : nous consulter pour un devis.

**Particuliers, demandeurs d'emploi et CPF** : nous consulter.



#### Public :

Tous salariés communiquant par téléphone et traitant des messages.

**Pré-requis** : anglais niveau A2.

**Outils** : livret de grammaire, vocabulaire et conjugaison / livret d'exercices et cas pratiques, logiciel de langue / simulations d'entretiens téléphoniques.

**Nature de la formation** : adaptation au poste de travail et/ou développement de compétences.

**Formacode** : 15206

**Codes CPF** tout public : 131204, 131205, 146842, 146845, 205812

**Codes CPF** salariés : selon la branche professionnelle. Nous consulter.

**Référence** : LAN509

#### Validation :

Attestation de compétences, Bright Language, Bulats ou TOEIC

#### The beginning of the call

##### Receiving a call

- Standard greeting
- Identify caller's ID
- Identify caller's needs
- Give caller the best info possible



Remember! You are the voice of your company!

## Phone call in English



### Objectifs

1. Recevoir les appels, se présenter, prendre congé.
2. Traiter un appel téléphonique, une communication cellulaire.
3. Comprendre l'information, prendre des messages et les transmettre.
4. Prendre des RDV, gérer une commande.

### Programme

**Appeler et répondre à un appel** : se présenter au téléphone / faire patienter au téléphone / poser des questions pour obtenir des informations / comprendre les demandes spécifiques / transmettre l'appel / traiter les requêtes / proposer des solutions / utiliser les expressions usuelles.

**Prendre des RDV, des messages** : filtrer les appels / utiliser le vocabulaire spécifique à la prise de RDV / noter les messages / épeler en anglais / poser des questions et reformuler / obtenir des précisions.

**Laisser et comprendre un message sur une messagerie** : prendre note du message / utiliser le vocabulaire relatif aux coordonnées / énoncer un message clair et précis / laisser ses coordonnées.

**Gérer une communication cellulaire** : employer les termes liés à une liaison téléphonique cellulaire interrompue par des problèmes techniques courants avec les téléphones portables (coupures, hachures, faiblesse de batterie, échos...).

#### Où ?

##### Châlons en Champagne

03.52.82.95.16

##### Vitry le François

03.52.82.95.10

##### Sur site

contact@lrc-formation.com

#### Financement

CPF

PFE

Autres :

nous consulter.



Avant la formation : test d'évaluation pour individualiser le programme.

Découvrez **English for assistants, Business English**