Dynamisez votre anglais : Welcome

https://estim-formation.com/formation-dynamisez-votre-anglais-welcome

Objectifs de la formation

- Pouvoir échanger plus ou moins ponctuellement avec des clients ou des visiteurs.

Programme pédagogique

Soigner l'accueil du visiteur ou d'un interlocuteur au téléphone et intégrer les structures grammaticales de base indispensables pour les fonctions visées

Connaitre quelques faux-amis et expressions idiomatiques courantes

Acquérir les formules de politesse adaptées

Présenter la société simplement, son activité et une tierce personne, donner une image positive

Comprendre les demandes de son interlocuteur, faire répéter, vérifier les informations comprises, proposer une alternative

Savoir dicter et comprendre un nom, une référence, une date, un horaire...

Faire patienter, proposer une boisson, une brochure...

Orienter, indiquer un itinéraire sur site ou à l'extérieur

Gérer la transmission d'un appel téléphonique, prendre un message, faire patienter...

Savoir prendre congé

5 cours par téléphone de 30 minutes avec interlocuteur anglophone

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.