



Accueil et téléphonie en Anglais

PUBLIC

Réceptionnistes, Secrétaires et Assistantes commerciales ayant déjà des connaissances en anglais courant

Groupes de 3 participants minimum

OBJECTIFS

Gérer efficacement l'accueil et l'encadrement de visiteurs anglophones sur site ou par téléphone.

Effectuer la coordination et l'organisation de rencontres et d'événements au sein du groupe dans la langue choisie.

Pouvoir assurer la 1^{ère} communication avec des étrangers et donner une image positive de l'entreprise

DÉROULEMENT PÉDAGOGIQUE

CCI – Sites de Sens ou Auxerre

Formule semi-intensive en groupe

Mises en situations concrètes et ateliers par thèmes

Axe principal : la prise de parole

PROGRAMME DU STAGE

Remettre à niveau la grammaire utile et le vocabulaire courant

Accueil physique et communication

Relations de civilité

Demander de suivre, proposer d'attendre, proposer une boisson

Présenter et expliquer

Répondre et renseigner

Les directions

Donner des instructions

Accueillir pour une visite, une réunion

L'entreprise et les produits

Organiser et décrire

Traiter des réclamations (de 1^{er} niveau)

Proposer des solutions

Parler de commandes et livraisons

Correspondance-lettre, e-mail, fax)

Coordonner les actions des collaborateurs avec leurs contacts au sein du groupe

La téléphonie

Identifier les appelants

Prendre rendez-vous

Organiser une réunion

Organiser un déplacement

Réserver un vol, un hôtel

Prendre un message- prise de note pour transmettre

Passer les appels : connecter et transférer

Trouver l'interlocuteur

Faire patienter et expliquer

DURÉE : 18 heures

6 séances de 3 heures en septembre et octobre 2016

(Calendrier fixé en fonction des participants)

PRIX : 396 € par stagiaire nets de taxe