RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté Égalité Fraternité*

greta SEINE-ET-MARNE ACADÉMIE DE CRÉTEIL

# ANGLAIS AU TELEPHONE

## PUBLIC VISÉ

Tout public

Plan de développement des compétences

Pro A

## DUREE

Durée de formation : 60 heures

Durée hebdomadaire moyenne : 21h / semaine

## DATES PREVISIONNELLES

Session ouverte toute l'année.

Inscription en option au dcl, linguaskill, toeic.

## LIEUX DE FORMATION

Greta Seine-et-Marne

Lycée J. PREVERT

7 avenue Jean Jaurès

77380 Combs-la-Ville

## CONTACT

Greta Seine-et-Marne

Agnes Bogats

Tél : 01 60 34 51 20

greta77@ac-creteil.fr

Référent handicap :

Laurent Valleix

Consulter notre Politique Handicap

## TARIFS

Prix tarif public maximum :
Tarif heure stagiaire : 15,00 €.

Organisme non soumis à la TVA.

Voir nos conditions générales de ventes

Eligible CPF

## CODES

NSF : 136

Formacode : 15234

## OBJECTIFS

1 - Prendre un appel en anglais.
2- Prendre un message,
2 - Demander et donner des informations par téléphone, en expliquer l'objet d'un appel.
3 - Relater des faits ou des processus, exprimer son opinion ou celle d'un tiers
4 - Passer ou contrôler une commande, faire une réclamation

## PRE-REQUIS

Bilan linguistique : module accessible aux personnes maitrisant les compétences du niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).
Niveau d'entrée : A2 du CECRL

## MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Contacter le Greta qui propose la formation
Accessible aux personnes handicapées.
Inscriptions du 01/01/2023 au 31/12/2023 au Lycée J. PREVERT à Combs-la-Ville.

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Evaluations formatives tout au long du parcours.
Cours du jour
Cours du soir
Période de formation en entreprise.

## CONTENUS

### ORAL

- Le vocabulaire et les formules d'usage au téléphone
- Les conversations type.
- Les réponses courtes
- Appeler, se présenter et présenter son entreprise. Mettre en attente, demander de rappeler, passer la communication à un tiers.
- Prendre un message, savoir faire répéter, demander à parler à un interlocuteur, exposer l'objet d'un appel. Faire ou annuler un rendez-vous ou une réservation, savoir conclure, remercier et saluer.
- Passer ou contrôler une commande, faire une réclamation et savoir y répondre, proposer une alternative. Savoir conclure, fixer un contact futur, prendre congé.

### CONNAISSANCES GENERALES

- L'alphabet, les chiffres
- Les formules de présentation et de politesse
- Les structures grammaticales de base dans la communication orale
- Les temps des verbes
- Les questions

## VALIDATION

- certificat niveau : cecrl