

Liberté Égalité Fraternité



## **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 François 1er 11, rue Victor Hugo

77300 FONTAINEBLEAU

#### **CONTACT**

Greta Seine-et-Marne

Sabrina Baaziz

Tél: 01 60 05 14 46

greta77.fontainebleau1@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 François 1er à FONTAINEBLEAU.

## **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



Fiche générée le : 11/05/2025 Document non contractuel qui peut subir des modifications