

Taux de satisfaction : 94.00 %

Taux de réussite : 70.00 %

#### PUBLIC VISÉ

Tout public

Plan de développement des compétences

Pro A

#### DUREE

Durée en centre : 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

Meaux - Jean VILAR

83 avenue Salvador Allende

77100 MEAUX

#### CONTACT

Greta Seine-et-Marne

Brigitte De Junnemann

Tél : 01 60 09 38 32

greta77.meaux-vilar@ac-creteil.fr

Référent handicap :

Laurent Valleix

#### TARIFS

Prix tarif public maximum :

Tarif heure stagiaire : 15,00 €.

Organisme non soumis à la TVA.

[Voir nos conditions générales de ventes](#)

Eligible CPF N° n°



#### CODES

NSF : 136

Formacode : 15234

## ANGLAIS AU TELEPHONE

### 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 maîtrisant les compétences du niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Niveau d'entrée : A2 du CECRL

### POSITIONNEMENT

pédagogique

### MODALITES D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Contactez le Greta qui propose la formation

Accessible aux personnes handicapées.

Inscriptions du 01/01/2023 au 31/12/2023 au Meaux - Jean VILAR à MEAUX.

### 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 : cecl