



Formacode : 15234



ANGLAIS AU TELEPHONE

PUBLIC VISÉ

Tout public
Plan de formation / CIF
Contrat ou période de
professionnalisation

NIVEAU

Niveau de sortie : niveau du
CECRL

NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation :
attestation des acquis de
formation

DUREE

Durée moyenne : contenus et
durées individualisés.
Durée en centre : 60 heures
Durée hebdomadaire moyenne :
6h / semaine

DATES PREVISIONNELLES

Session ouverte toute l'année.

LIEUX DE FORMATION

GMTE77
Centre GRETA MTE 77 Melun -
GALLIENI
3 avenue Gallieni
77000 MELUN
Tél : 01 84 86 05 90

CONTACT

Laurent Valleix

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

Positionnement : pédagogique.
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

MODALITES DE RECRUTEMENT

Contactez le Greta qui propose la formation
Inscriptions du 24/04/2014 au 31/12/2015 au Centre GRETA MTE 77 Melun - GALLIENI
à MELUN.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours du jour
Cours du soir
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