



Formacode : 15234



## ANGLAIS AU TELEPHONE

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Plan de formation / CIF  
Individuels payants

### 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 : 24 heures  
Durée hebdomadaire moyenne :  
8h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Session ouverte toute l'année.

### LIEUX DE FORMATION

GMTE94  
Lycée Robert SCHUMAN  
2 RUE DE L'EMBARCADERE  
94220 Charenton le Pont  
Tél : 01 41 79 35 22

### CONTACT

Stéphanie Delisle

### 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

Un entretien individuel  
L'élaboration d'un plan de formation individualisé  
Inscription toute l'année au Lycée Robert Schuman de Charenton-le-Pont

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Un choix de modalités pédagogiques : cours particuliers en face à face, travail en  
laboratoire multimédia, ateliers de communication en groupe de niveau.  
Un suivi individualisé.  
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