

PROGRAMME DE FORMATION

ANGLAIS PROFESSIONNEL « TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE »



OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir gérer le quotidien : passer un appel, répondre au téléphone, gérer les problèmes courants, organiser un événement.
- Savoir gérer des communications à la tournure imprévue ou conflictuelle : savoir expliquer de manière synthétique, savoir rassurer.
- Adapter son style de communication à l'interlocuteur en contexte bilatéral ou multilatéral.
- Développer une aisance communicationnelle (terminologique et syntaxique) : optimiser sa participation aux téléconférences.



PUBLIC CONCERNÉ



- Tout public
- Formations adaptées et adaptables aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap au 04 67 65 95 05.



PRÉ-REQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- 2 niveaux d'entrée : intermédiaire, avancé
- Évaluation en amont de la formation : besoins et positionnement de niveau



DURÉE : 14h

DATE : Calendrier annuel sur mesure / Planification personnalisée

LIEU :

- Au centre de formation (inter) ou sur site (intra)
- A distance : en visio

TARIF :

- 490 € HT en Interentreprises à partir de 2 participants en mode mixte (Blended Learning)
- 690€ HT en individuel en mode mixte (Blended Learning)
- Intra entreprise, tarif sur mesure (nous consulter au 04 67 65 95 09)








CONTENU DE LA FORMATION

- séquence 1 : savoir gérer un appel téléphonique
- séquence 2 : savoir gérer un problème
- séquence 3 : savoir s'imposer au téléphone
- séquence 4 : savoir échanger des informations techniques
- séquence 5 : savoir échanger en téléconférence

PROGRAMME DE FORMATION

ANGLAIS PROFESSIONNEL « TRAITER UN APPEL TELEPHONIQUE »

 <p>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentiel ou Distanciel : Cours individuel ou collectif avec un formateur • Mixte blended en collectif : cours en présentiel ou en Visio (75 %) et plateforme en ligne (25 %) • Mixte blended en individuel : cours en présentiel ou en Visio (75 %) et plateforme en ligne (25 %)
 <p>MÉTHODES PÉDAGOGIQUES</p>	<p>Entre chaque séance Préparation et validation des thématiques pour la session suivante.</p> <p>Pendant la séance Le formateur fait une synthèse de la session, insiste sur les points à travailler en intersession et donne les orientations de la session suivante. Évaluation des acquis de la séance (vocabulaire et points grammaticaux).</p> <p>En fin de cursus Évaluation des acquis et autoévaluation, détermination des points de travail post formatifs, le formateur communique aux apprenants des ressources pédagogiques afin de maintenir les acquis.</p>
 <p>MODALITÉS D'ÉVALUATION</p>	<p>Appréciation des résultats Entretien, jeux et grille d'évaluation, questionnaire à chaud et à froid</p> <p>Modalités de validation des acquis Échanges et interactions avec le participant sur l'ensemble de la formation et évaluation des compétences visées</p> <p>Documents remis en fin de formation Attestation de compétences Certificat de réalisation</p> <p>Validation de la formation Certification officielle BRIGHT en fin de formation</p> <p>Formation éligible au CPF</p> 
 <p>INSCRIPTION ET DÉLAIS</p>	<p>Demande de renseignements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulaire en ligne - Ou par téléphone au 04 67 65 95 09



Organisme créé en 1989

ACB Compétences

Siège : 65 place de Thessalie
34000 Montpellier

Antenne : 8 parc club du Millénaire
1025, rue Henri Becquerel
34000 Montpellier

**NOS DOMAINES DE FORMATION**

- Management / Qualité de vie au travail
- Commercial / Relation clients / Marketing
- SOFT SKILLS / Communication
- Efficacité professionnelle / Développement personnel
- Ressources humaines / Droit du travail
- Finance / Gestion / Comptabilité
- Stratégie Digitale / Système d'information / Informatique et Digital
- Langues étrangères (plus de 35 langues) avec certifications Toeic / Linguaskill / Bright / Voltaire
- Bureautique et usages du numérique / PAO –CAO – DAO avec certifications TOSA
- Qualité / Sécurité / Environnement