



V1-05.21-Mise à jour mai 2021

FORMATION TOEIC – MODULE 2 ACCUEIL TELEPHONIQUE EN ANGLAIS

Durée : 15 Heures

Publics visés

Toute personne désireuse d'améliorer son expression orale en anglais

Prérequis : Pré-intermédiaire niveau A2

Modalités d'admission : Aucune

Délais d'accès à la formation : accès tout au long de l'année sous réserve d'un nombre minimum de participants

Objectifs de la formation

Revoir les bases de l'anglais pour améliorer votre expression orale afin de communiquer et accueillir vos clients

Contenu de la formation

Activités langagières

Prendre un appel, acquérir et utiliser les formules de politesse
Se présenter, présenter son service, sa société
Répondre à une demande de renseignement, comprendre l'essentiel d'une conversation
Transmettre la communication (nom du client, nom de la personne demandée ou service)
Mettre en attente, demander de rappeler ou rappeler (nom, numéro, motif, date et heure)
Prendre un message, reformuler, noter et transmettre, laisser un message
Prendre un rendez-vous, l'annuler, le reporter
Réserver une chambre d'hôtel, taxi, restaurant, location de voiture, passer une commande
Organiser une réunion, conférence, salon, événements
Traiter les requêtes, résoudre les problèmes et formuler des solutions

Les structures grammaticales essentielles

Prononciation, alphabet, nombre	
Les articles the/a/an	Le futur immédiat
Les pluriels irréguliers	Les adverbes
Les démonstratifs This/That	Les comparatifs
La localisation: There is/There are	Les formes superlatives
L'expression de la quantité	L'emploi de l'infinitif
Les 2 formes du prétérit	Quelques « phrasal verbs »
Les verbes irréguliers	L'obligation avec Must, Have to

531 rue de La Péronnière – 42 320 La Grand' Croix

☎ : 04 77 73 62 62

www.etiic-formation.fr - @ : contact@etiic-formation.fr -

Centre de formation enregistré sous le n° 82 42 01 141 42 auprès de la Région Rhône Alpes



V1-05.21-Mise à jour mai 2021

Le conditionnel...

Vocabulaire de base

Formules de politesses
Expressions courantes au téléphone
Téléphonie
Activités générales de l'entreprise

Les métiers & fonctions
Meeting & conférence
Voyages & repas d'affaires
Divers

Moyens Pédagogiques :

Chaque session commence par une vidéo ou une écoute reproduisant les différentes situations réelles de l'accueil téléphonique en entreprise. Chaque membre du groupe rejoue ces mises en scènes de la vie professionnelle, soit à partir du dialogue retranscrit, soit librement à partir de sa propre expérience. Le formateur supervise les progrès, apporte son conseil, rectifie les erreurs de prononciation et enrichi le vocabulaire professionnel. A l'issue de ces échanges, le formateur extrait un ou deux points de grammaires importantes, suivies d'exemples d'applications. Des fiches récapitulatives vous servent d'aide-mémoire.

Modalités : groupes de 8 personnes maximum

3h par semaine minimum

10 sessions de 1h30

Formation en présentiel

Accessible financement CPF – Prix : 900€

Accessibilité : Possibilité de mise en place de modalités spécifiques et accès aux publics handicapés

Evaluation

Passage du TOEIC OFFICIEL

Test :

Composé de **deux grandes épreuves** : une partie Listening (compréhension orale) et une partie Reading (compréhension écrite).

Durée : 2h30

Validation/Certification

Délivrance du certificat nominatif reconnu au niveau international attestant de votre niveau

Durée de validité du score : 2 ans