

2018



FORMATION CONSEIL

Module du Titre Professionnel  
« ASSISTANT(E) DE DIRECTION »

## 828. L'accueil téléphonique en anglais



### Objectifs

- Apprendre le vocabulaire spécifique à l'accueil téléphonique.
- Acquérir l'aisance et la réactivité nécessaire pour dialoguer avec des acteurs internationaux.
- Participer à des mises en situation réelles de la vie en entreprise

### Intervenant

Formatrice en anglais

### Public concerné

Personnel administratif pratiquant l'anglais

### Durée

2 jours

### Dates

18 & 20 juillet

### Lieu de formation

89 quai Paul Bert, 37100 Tours

### Coût net de taxes

502 € / personne

*Organisme non assujetti à la TVA*

### Programme

- Acquérir des réflexes de bases pour réceptionner un appel.
- Savoir se présenter au téléphone, connaître les formules de politesse, faire patienter, prendre un message simple, orienter un appel.
- Se présenter, présenter sa société, son activité
- Savoir : noter, épeler un nom, une adresse postale, une adresse mail
- Poser des questions simples
- Donner des informations simples
- Recevoir, passer et / ou suivre une commande
- Fixer ou annuler un rendez-vous Faire une réservation d'avion, d'hôtel, de restaurant
- Intégrer les différences culturelles dans le traitement des appels
- Gagner en confiance et améliorer la qualité de ses échanges téléphoniques

[Nous contacter](#)

[Demander un devis](#)

[S'inscrire](#)

**Spécialiste du secteur sanitaire et social, et médico-social depuis 1986**

EURINFAC - 89 quai Paul Bert - 37100 Tours

[www.eurinfac.com](http://www.eurinfac.com)

Votre contact : **Christiane KIENER** [professionnalisation@eurinfac.fr](mailto:professionnalisation@eurinfac.fr) ou 02 47 05 71 24

Siret 334 959 012 00041 – APE 8559 A