

2019



FORMATION CONSEIL

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

832. 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

1 jour + 1 jour

Dates

20 & 27 mai

Lieu de formation

89 quai Paul Bert, 37100 Tours

Coût net de taxes

516 € / 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 en ligne](#)

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

EURINFAC - 89 quai Paul Bert - 37100 Tours

www.eurinfac.com

Votre contact : **Christiane KIENER** professionnalisation@eurinfac.fr ou 02 47 05 71 24

Siret 334 959 012 00041 – APE 8559 A