

Maîtriser l'entretien téléphonique en anglais - FFETA1

Code produit : FFETA1

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 250,00 € HT

Eligible DDA : non

Public : toutes les personnes
amenées à communiquer en
anglais dans le cadre de leurs
activités professionnelles

Prérequis :

aucun

Objectif

- acquérir des réflexes pour améliorer la fluidité de ses entretiens téléphoniques en anglais

Programme de la formation

- Phase d'accueil
 - Répondre au téléphone, se présenter
 - Mettre en attente, épeler et faire épeler
 - Donner des renseignements
 - Prendre un message
- Développer sa capacité à mener une discussion
 - Echanger

- Débattre
- Donner et demander un avis
- Phase de conclusion
 - Fixer un rendez-vous
 - Résoudre des problèmes, rassurer
 - Projeter une image positive

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.