



## ANGLAIS DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE - DIF

Cette présentation est générale et non exhaustive sur les thèmes abordés. Chacune de nos formations est personnalisée en fonction de vos besoins spécifiques. Aussi, n'hésitez pas à nous interroger si vous avez des besoins particuliers. Ces modules peuvent être réalisés sur la base de DIF de 20 heures, mais peuvent également être réalisés sur des durées plus longues.

### **Public concerné**

Standardistes, hôtesse d'accueil, assistantes, secrétaires, gardiens et toute personne utilisant l'anglais par téléphone - quel que soit le niveau linguistique.

### **Durée de la formation**

Un module 20 heures est réalisé, en fonction de vos disponibilités, sur une période de 3 à 6 mois, à raison de 2 cours par téléphone et 2 séances de formation tutorée par semaine.

### **Méthode et contenu**

Voir présentation du contenu du module ci-après.

### **Objectifs pédagogiques**

Vous rendre plus performant dans le cadre de vos fonctions grâce à de véritables cours particuliers, que vous soyez débutant pour acquérir rapidement l'assurance et les bases nécessaires, intermédiaire pour revoir, améliorer ou entretenir un bon niveau de fluidité, ou encore avancé pour vous perfectionner grâce au coaching.

### **Thèmes abordés**

Le contenu des cours est personnalisé en fonction des besoins spécifiques de chaque stagiaire. Tous les aspects de la langue sont travaillés : compréhension et expression orales, acquisition de vocabulaire, grammaire, exercices et travaux écrits par mail.

**Quelques thèmes professionnels abordés** ; répondre à un appel, que dire quand la personne n'est pas là, quand le poste est occupé, prendre / laisser un message, vérifier les données, faire face aux erreurs de numérotation, prise de rendez-vous, faire face aux problèmes, donner des explications, proposer ... . Ces thèmes sont abordés en fonction de votre niveau et mis en pratique par des jeux de rôle et des mises en situation.

### **TELAB vous propose un module de 20 heures comprenant :**

- L'évaluation initiale et l'analyse des besoins
- L'élaboration du programme de formation personnalisé
- Le matériel pédagogique
- 24 cours particuliers de 25 minutes par téléphone
- 24 séances de 25 minutes de formation tutorée
- Les frais téléphoniques (France entière, hors appels vers téléphones portables)
- Le tableau mensuel des cours pris (pour le suivi par le service formation)
- Le bilan linguistique en fin de formation avec les attestations de présence

POUR UN BUDGET GLOBAL DE 846 € HT

Pour plus d'informations contactez votre consultant dont vous trouverez les coordonnées sur [notre site : www.telab.com](http://www.telab.com)