AFB' CONNEXION
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 5 3 2 2 0 9 5 2 9 2 2 auprès du préfet de région de Bretagne AFB'Connexion 6, Allée des jardins de la frottrais 22770 Lancieux – SIRET : 895 253 268 00026
Id Datadock : 089144
Tél 0686014135

Accueillir des clients en anglais professionnel			
Pré-requis	A1	Durée	15 heures
		Tarif	1500€

Programme de formation

Module 1	Module 2
LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL EN ANGLAIS. Chapitre 1: Accueillir un client "face to face". Chapitre 2: Saluer un client, un visiteur, lui offrir (eau, café..) Chapitre 3: Faire patienter un visiteur et le renseigner Chapitre 4: Demander de patienter en proposant de s'assoir etc.. Chapitre 5: Appréhender les formules de politesse.	SE PRESENTER. Chapitre 1: Se présenter de façon professionnelle ainsi que son entreprise et ses activités. Chapitre 2: Se familiariser avec les techniques pour présenter une personne auprès de son interlocuteur. Chapitre 3: Connaitre les phrases et situations type dans un contexte d'accueil touristique ou en entreprise
Module 3	**Module 4**
ORIENTER UN CLIENT. Chapitre 1: Orienter un client pour se rendre dans un autre service ou à un autre endroit. Chapitre 2: Comprendre les demandes, les réponses et les besoins de son interlocuteur. Chapitre 3: Connaitre les expressions afin de prendre congé de son interlocuteur	ACCUEILLIR UN CLIENT EN ANGLAIS AU TELEPHONE. Chapitre 1: Emettre ou recevoir un appel téléphonique en anglais. Chapitre 2: Effectuer une réservation, prendre un rendez vous, organiser une réunion par téléphone en anglais. Chapitre 3: Laisser un message en anglais sur le répondeur de votre interlocuteur (se présenter, laisser ses coordonnées, savoir épeler et comprendre un message sur répondeur en anglais)
Module 5	
MISE EN SITUATION Chapitre 1: Pratique de l'accueil du client "face to face" en utilisant les fondamentaux expliqués pendant la formation et se concentrer sur le "body language". Chapitre 2: Jeux de rôle au téléphone en utilisant les méthodes expliquées et enseignées. *Travail de l'apprenant sur les 4 compétences à savoir la compréhension orale, la compréhension écrite, l'expression orale et l'expression écrite.*	

Objectif	Public
Etre capable d'interaction dans un contexte professionnel particulier. Connaître la grammaire et maîtriser le vocabulaire Etre capable de communiquer. Produire un discours cohérent Etre en mesure de s'exprimer et se faire comprendre de façon claire et détaillée .Pouvoir utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale académique ou professionnelle Pouvoir engager une conversation plus approfondie en connaissant les fondamentaux d'un dialogue avec un interlocuteur de langue anglaise.	Tout public

Méthodologie	Moyens pédagogiques
Formation en distanciel avec théorie et mise en situation.	Exercices et corrigés, pendant la formation. Formateur avec une grande expérience des groupes internationaux.

Evaluation avant formation		Evaluation après la formation
Evaluation par un questionnaire lors du 1er entretien téléphonique.		Evaluation via un questionnaire et mise en situation.
Dates		**Accessibilité personnes en situation de handicap**
Inter/Intra entreprises	A planifier avec le formateur	N'hésitez pas à nous contacter. Nous analyserons avec vous vos besoins et vous proposerons des solutions adaptées.
Individuelle	A planifier avec le formateur	