



**La maîtrise de l'anglais**  
*Les modules professionnels*

> Traiter un appel téléphonique en anglais

**Objectifs**

- Réceptionner des appels entrants.
- Transférer l'appel à l'interlocuteur/au service demandé.
- Epeler et faire épeler un nom.
- Prendre les coordonnées du correspondant.
- Fixer un rendez-vous.
- Prendre des messages simples (consignes, renseignements,...).
- Organiser/changer des déplacements/des rendez-vous/des réunions.

**Pré-requis : Niveau intermédiaire (équivalent TOEIC 405 minimum) - ou avoir suivi au préalable « les fondamentaux »**

**Programme**

**Module 1 - « PUTTING THE CALLER THROUGH » (PASSER UN APPEL)**

Les participants apprennent :

- Le vocabulaire téléphonique de base et les premières phrases types.
- L'alphabet.
- L'heure.
- Le vocabulaire de base de l'entreprise (les titres, les directions, l'adresse, comment s'y rendre, etc.).

Les participants s'entraînent à :

- Réceptionner un appel.
- Passer un appel à la personne ou au service demandé.

**Module 2 - INDISPONIBILITE DE LA PERSONNE**

Les participants apprennent :

- Le vocabulaire nécessaire et des phrases types pour expliquer l'indisponibilité.
- Les dates, les jours de la semaine et les mois.
- Les chiffres.

Les participants s'entraînent à :

- Réceptionner un appel.
- Indiquer et expliquer l'indisponibilité de la personne demandée.
- Suggérer une heure ou un jour pour rappeler.
- Diriger la personne vers un autre interlocuteur ou un autre service.

**Module 3 - PRENDRE DES MESSAGES**

Les participants révisent le module 1 :

- Le vocabulaire téléphonique de base.
- L'alphabet, les dates, l'heure et les chiffres.
- Les premières phrases types de la communication téléphonique.
- Le vocabulaire de base de l'entreprise (les titres, les directions, l'adresse, comment s'y rendre,

etc.).

Les participants s'entraînent à :

- Réceptionner un appel.
- Indiquer et expliquer l'absence ou l'indisponibilité de la personne demandée.
- Diriger la personne vers un autre interlocuteur ou un autre service.
- Proposer de prendre un message.
- Prendre un message simple (nom, téléphone, adresse email, changement de date, etc.).

#### **Module 4 - PRENDRE ET CHANGER DES RENDEZ-VOUS/REUNIONS/DEPLACEMENTS**

Les participants apprennent :

- Le vocabulaire nécessaire pour prendre ou changer des rendez-vous.
- Les formules de politesse de base liées à un changement de planning.

Les participants révisent :

- L'heure.
- Les dates, les jours de la semaine et les mois.

Les participants s'entraînent à :

- Réceptionner un appel.
- Prendre des rendez-vous/réunions/déplacements.
- Annuler des rendez-vous/réunions/déplacements.
- Proposer un nouveau rendez-vous/une nouvelle réunion/un nouveau déplacement.
- Confirmer un rendez-vous/une réunion/un déplacement.

#### **Méthodes pédagogiques**

- Téléphone.
- Jeux de rôles téléphoniques.
- Exercices oraux.
- Alternance d'intervenants de différentes nationalités (Etats-Unis, Grande-Bretagne, Australie, Irlande, etc.).
- DVD.
- Glossaires et livret de cours.

#### **Evaluation**

- Applications pratiques – mises en situation (filmées et au téléphone), commentées et évaluées par le formateur
- Débriefing personnalisé par le formateur
- Evaluation à chaud de la satisfaction des participants par un questionnaire

#### **Durée**

Durée en <b>intensif</b> :	2 jours (14 heures)
Horaires :	de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
Durée en <b>semi-intensif</b> :	4 demi-journées x 3h30 (14 heures)
Horaires :	de 9h à 12h30 ou de 14h à 17h30