



FORMATION :

ACCUEILLIR DES CLIENTS AVEC UN ANGLAIS PROFESSIONNEL

Coaching en anglais par une professionnelle de grande expérience en totale immersion au sein de groupes internationaux, dans des environnements multiculturels et exigeants. Personnalisation des formations.

PROGRAMME COMPLET

5 modules
clés en main

Durée
Sessions de 1heure minimum

Public
Tout public

Format
Distanciel

Financement
OPCO, CPF,
Personnel

Objectifs pédagogiques

- 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.

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Débattre en anglais devant une audience anglophone
- Sortir de votre zone de confort

Ce programme s'adresse à :

- Etudiants
- Chef d'entreprise
- Salariés

Contenu de la formation — 5 modules évolutifs

01	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'asseoir etc.. Chapitre 5: Appréhender les formules de politesse
02	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: Connaître les phrases et situations type dans un contexte d'accueil touristique ou en entreprise
03	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
04	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)
05	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.

Méthodes pédagogiques

Une approche active avec théorie et mise en situation

- Méthode pragmatique en raison de la grande expérience de la formatrice des groupes internationaux.

Modalités d'évaluation :

- Exercices et corrigés tout au long de la formation

Tarifs

Particulier (CPF) 1500 €	Entreprise, Particulier Sur devis
---	--

Contactez-nous pour plus de renseignements

Anne-Françoise BLOTIN
Présidente

Tel : 06 86 01 41 35

Email : annefrancoise.blotin@afbconnexion.com

Site : <https://afbconnexion.com/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/annefrancoiseblotin/>