



TÉLÉPHONER EN ANGLAIS

CATALOGUE INTRA
EFFICACITÉ

Réf/EF012/v1

Objectifs

- **Savoir gérer en anglais les situations courantes au téléphone** dans un environnement international et multiculturel
- **Savoir transmettre clairement ses messages**
- **Savoir faire face aux situations difficiles** (agressivité, affrontement...)
- **Comprendre que sa communication non-verbale est également transmise par le téléphone et savoir l'exploiter**

Participants

Toute personne pratiquant l'anglais professionnel au téléphone.

Prérequis

Avoir un minimum de maîtrise de l'anglais professionnel.

Durée

2 jours

Modes de diffusion

- Ateliers pour groupes restreints
- Stage sur mesure
- Formation individuelle



Présentiel



Blended learning



Distanciel

L'anglais est devenu la langue de travail pour beaucoup d'entre nous, qu'il s'agisse de communiquer avec des anglo-saxons ou des interlocuteurs d'autres cultures. Dans ce contexte, il devient utile de maîtriser les fondamentaux de la relation téléphonique en anglais dans un contexte multiculturel. **C'est ce que propose cette formation qui se caractérise par l'attention portée à l'adaptation au contexte professionnel.**

PROGRAMME

CONNAÎTRE LES SPÉCIFICITÉS DE LA RELATION TÉLÉPHONIQUE DANS UN CONTEXTE MULTICULTUREL

- **Comprendre les différences culturelles** et leurs conséquences sur la relation en général et au téléphone en particulier
- **Attitudes à privilégier au téléphone**, attitudes ou pièges à éviter
- **Entraînement** aux situations de base

SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS COURANTES

- Bien **débuter** et bien **finir** un appel
- **Obtenir / fournir des renseignements**
- **Comment bien écouter** ses interlocuteurs
- Prendre / laisser **un message**
- **Filtrer** les appels/ surmonter les barrages
- Comment dire **que l'on ne (se) comprend pas**

APPRÉHENDER LES CAS PARTICULIERS

- **Savoir laisser un message** efficace sur un répondeur
- Animer ou participer à une **conférence téléphonique**
- Animer ou participer à une **visioconférence**

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Le traitement des **réclamations**
- Savoir **réagir à la critique**
- **La notion de service dans un contexte anglo-saxon** et ses conséquences sur la relation

PARTICULARITÉS PÉDAGOGIQUES

- > Diagnostic et analyse des performances téléphoniques en anglais
- > Apports linguistiques (fiches vocabulaire, expressions, messages types etc.)
- > Exercices de mise en application
- > Mise en situation et jeux de rôles magnétoscopés (simulations de situations professionnelles)
- > Remise d'un aide-mémoire

