ANGLAIS : ACCUEIL EN ANGLAIS AU TELEPHONE

Domaine : Langues étrangères

Réf. : 1007L

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les réflexes nécessaires à un bon accueil et à la répartition des appels en anglais

PRÉ-REQUIS

Evaluation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un test de positionnement est réalisé en amont de la formation.

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE
-> Les formules de politesse
-> Se présenter

L'INTERLOCUTEUR EST :
-> Présent
-> Absent
-> En réunion
-> Occupé

COMMENT S'EXCUSER SI ERREUR ?

PRÈSENTATION GENERALE DU STANDARD
-> Les différents services
-> Les titres
-> Les postes

LES BARRAGES
-> Comment bien présenter les choses ?

COMMENT FAIRE REPETER ?
-> Les différents accents

LES PIEGES A ÈVITER

Fiche mise à jour le 23/08/2024

PUBLIC CONCERNÉ

Hôtesses d'accueil et standardistes
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
Selon les résultats du test

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

Nous consulter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr