



# Traiter un appel téléphonique en anglais

## Comment traiter un appel téléphonique en anglais

La précision et la concision sont des atouts majeurs pour une bonne communication téléphonique avec un partenaire anglophone, mais comment le faire avec un maximum de tact et d'amabilité ?

Kintail vous propose de développer vos compétences pour améliorer votre aisance et votre sens de l'accueil

### **Conditions**

- Durée : 21 heures (6 sessions de 3h30)
- Type : groupe 3 à 6 personnes (inter entreprise)

**Lieux de formation :** Grand Ouest

### **Objectifs de la formation :**

- Répondre à un appel professionnel et émettre un appel.
- Gérer une conversation téléphonique.
- Utiliser les bonnes formules dans différentes mises en situation professionnelle.
- Développer son aisance au téléphone avec un interlocuteur anglophone.

### **Participants**

- Toute personne amenée à utiliser le téléphone dans le cadre de son métier.

### **Pré-requis**

- Niveau intermédiaire en Anglais : niveau A2 grille européenne / 400 TOEIC

### **Programme**

#### **Compétences :**

- Etre capable de se présenter et accueillir son correspondant en fonction des usages locaux.
- Etre capable d'inviter le correspondant à se présenter.
- Etre capable de poser les bonnes questions pour analyser la demande et orienter la discussion.
- Etre capable de comprendre l'objet de l'appel entrant /expliquer l'objet de son appel.
- Etre capable de faire patienter.
- Etre capable d'orienter un interlocuteur vers le bon correspondant.
- Etre capable de prendre un message.
- Etre capable de laisser un message.

#### **Contenu :**

- Acquérir le vocabulaire et les formules de politesses, de remerciements.
- Vocabulaire adapté au contexte professionnel.

#### **Moyens**

- Exercices de compréhension et d'expression en anglais.
- Mises en situations professionnelles et jeux de rôles en anglais.
- Appels réels entrant/sortant réalisés en intersessions.

## **Offre de formation Kintail**



## Offre de formation Kintail



### **Info +**

Kintail s'est fixé comme objectif principal de répondre au mieux aux besoins des personnes. Pour cela, toute formation commence par une évaluation du niveau réel, ainsi qu'une analyse des besoins, pour proposer le parcours le mieux adapté aux attentes de chacun. Par ailleurs les cours prennent appui sur la fonction du stagiaire, son secteur d'activité, ses outils de communication habituels, son vocabulaire métier afin de répondre au plus vite et au plus près aux préoccupations professionnelles des stagiaires.

Nos formateurs sont à la fois qualifiés pour intervenir en formation langue pour les adultes et connaissent parfaitement le monde professionnel de leurs stagiaires, ce qui leur permet de les accompagner au quotidien dans leurs communications en langues étrangères.

Kintail est certifiée OPQF (Office pour La Qualification des Organismes de Formation) garantissant la qualité pérenne de ses interventions auprès de ses partenaires.

Toutes les formations Kintail peuvent être prises dans le cadre du plan de formation, DIF, période de professionnalisation.

Kintail propose des services linguistiques (*formation, traduction, interprétation*) dans toutes les langues de communication actuelle: anglais, français, espagnol, allemand, italien, portugais, brésilien, russe, chinois, japonais, grec, arabe, polonais, islandais, etc.

### **Modalités**

Kintail propose des formules adaptées à vos besoins :

- \* Cours individuel en face à face
- \* Cours par téléphone et/ou Skype
- \* Parcours en Blended-learning (E-Learning + cours individuel)
- \* Préparation aux tests TOEIC (anglais) & BUlats (anglais, FLE, espagnol, allemand)
- \* Programmes d'immersion en Angleterre, aux USA, en Irlande, en Espagne, en Allemagne.
- \* Séminaires interculturels (travailler avec des chinois, manager une équipe franco-américaine)

*En complément de cette formation, les participants pourront avoir accès à une base de E-learning pour des heures d'auto-formation.*