RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

greta NORD-ISÈRE
FORMEZ-VOUS À DEMAIN

FICHE FORMATION

ANGLAIS : ACCUEIL VISITEURS ET TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS

Accueillir avec confiance des visiteurs anglophones et communiquer efficacement en entreprise.

Développer ses compétences et son efficacité.

CONTENU

ACCUEIL PHYSIQUE

- Accueillir en anglais et faire patienter les visiteurs.
- Se présenter et présenter son entreprise.
- Annoncer le visiteur.
- Orienter le visiteur dans les locaux.
- Prendre ou laisser un message simple.
- Proposer des services (appeler un taxi, proposer du café, téléphoner, etc.).
- Savoir commencer une conversation (small talk) ou la terminer.
- Comprendre les réponses et les demandes de son interlocuteur.
- Prendre congé des visiteurs.
- S'approprier les formules de politesse et d'hospitalité.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Mieux gérer le contact par téléphone.
- Accueillir et se présenter.
- Prendre ou laisser un message simple.
- Faire patienter et filtrer les appels.
- Prendre et gérer des rendez-vous.
- Faire face aux problèmes d'incompréhension (faire répéter, épeler…).
- Maîtriser les chiffres, dates et horaires.
- Passer/prendre une commande ou faire/prendre une réservation.
- Confirmer, reformuler/vérifier les données.
- Ecrire un email à la suite de votre conversation téléphonique.

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

GRAMMAIRE

- Révision des points de grammaire non-assimilés selon les besoins.

VOCABULAIRE

- Enrichissement du vocabulaire général (small talk) et professionnel, formules de politesse et d'hospitalité).

PRÉ-REQUIS

Personnes ayant des bases en anglais mais ayant des difficultés à communiquer à l'oral et à l'écrit (Niveau A2 de CECRL).

DURÉE INDICATIVE

40 heures, adaptables en fonction du niveau et des besoins

DÉLAI D'ACCÈS

Module dédié aux professionnels de la réception visiteurs et accueil téléphonique.

Tout public, Salariés, Demandeurs d'emploi, Personnes en reconversion professionnelle.

TARIF

25 euros / heure
Coût de la certification (optionnelle) : 140€

FINANCEMENT

Financement individuel

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

PUBLIC

Tout public

MODALITÉ D'ADMISSION

Après entretien

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques

NIVEAU DE SORTIE

Sans équivalence de niveau

SERVICE VALIDEUR

Le Greta délivre une attestation des acquis

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM et/ou QCU
Epreuves en cours de formation (CCF)

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel

FICHE FORMATION

NOS RÉSULTATS POUR L'ANNÉE 2022

TAUX DE SATISFACTION

93% de nos stagiaires sont satisfaits

TAUX DE RETOUR A L'EMPLOI

78% de nos stagiaires trouvent un emploi dans les 6 mois

Contacts

Bourgoin Jallieu (Transalpin)
33 avenue d'Italie - CS 94002 Le Transalpin 2
38307 BOURGOIN JALLIEU CEDEX
Contact GRETA NORD ISERE
Tél : 04 74 28 04 86

Mise à jour le 30 Avril 2024

Ce document est un résumé et ne revêt aucun caractère contractuel