



Mise à jour févr. 2025

**Durée** 3 jours (21 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

# Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique en anglais ou toute autre langue étrangère

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Être capable d'accueillir une personne étrangère, pouvoir la faire patienter
- Connaître et mémoriser des phrases types
- Gérer son stress

## PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant se professionnaliser dans la langue étrangère concernée

## PRE-REQUIS

- Niveau A2 Élémentaire minimum

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

# Programme de formation

## Accueillir physiquement (09h15)

- Connaître les formules de salutation
- Connaître les différents types d'interlocuteurs et leur nationalité
- Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
- Demander le nom, le faire épeler
- Faire préciser le nom de son contact dans l'entreprise
- Expliquer les procédures sur place
- Faire patienter et orienter le visiteur
- Transmettre des informations claires
- Echanger des phrases simples pour mettre son interlocuteur en confiance (son voyage, son hôtel,...)

## Communiquer par téléphone (01h00)

### Appel entrant (06h15)

- Savoir accueillir une personne étrangère au téléphone,
- Savoir épeler et faire épeler son nom,
- Demander à son interlocuteur de répéter, savoir le mettre en attente
- Connaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphone
- Ecouter et prendre un message
- Donner des renseignements dans des situations types

### Appel sortant (05h15)

- Demander à parler à une personne en particulier
- Savoir épeler et faire épeler son nom
- Etre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absent
- Demander à joindre une tierce personne
- Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone