



### Module 3

### Traiter un Appel Téléphonique en Anglais

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Public visé</b>            | - Toute personne ayant déjà un niveau minimum d'anglais et souhaitant savoir prendre et passer des appels téléphoniques en anglais.   |
| <b>Pré-requis</b>             | - Avoir un niveau élémentaire minimum en Anglais (Niveau A2+/ B1 CECRL).<br>- Etre suffisamment disponible et motivé.   |
| <b>Objectifs</b>              | - Savoir gérer les conversations téléphoniques sortantes et entrantes : trouver le bon interlocuteur, prendre et laisser des messages, gérer les phases de l'appel, etc.  |
| <b>Programme de formation</b> | <b>MODULE BLENDED</b> : 8 heures de cours d'anglais Blended.<br><br><b>ATELIER PROFESSIONNEL</b> : 6 heures en face à face formateur en petits groupes (8 personnes maximum) pour l'entraînement à l'anglais du téléphone. Appeler et répondre / Se présenter / Se renseigner / Faire patienter / Orienter vers un autre interlocuteur / Demander le bon interlocuteur / Prendre un message / Renseigner autrui / Vérifier les informations recueillies / Gestion de la conversation / Aspects interculturels / Traiter les incompréhensions / Régler les problèmes / Terminer l'appel / Passer les standards / Laisser un message sur répondeur. |
| <b>Durée, Dates et Rythme</b> | <b>DATES</b> :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>INTRA-ENTREPRISE</b> : A la demande.</li> <li>• <b>INTER-ENTREPRISE</b> : Selon calendrier publié par le FAFIEC + possibilité de réserver à d'autres dates selon disponibilité des professeurs.</li> </ul> <b>DUREE ET RYTHME</b> : 14 heures sur 2 jours.  |
| <b>Tarifs FAFIEC</b>          | <b>INSCRIPTION INDIVIDUELLE</b> : 340 € HT par stagiaire, TVA 20% en sus<br><b>INTRA-ENTREPRISE</b> : 1050 € HT tous frais compris.. TVA 20% en sus   |
| <b>Certifications</b>         | En option, réalisation d'une certification TOEIC ou BULATS (coût additionnel)   |
| <b>Lieux de formation</b>     | Montpellier (individuel), et Languedoc-Roussillon (Intra Entreprise)  |

**INSCRIPTIONS ET RENSEIGNEMENTS** : Gregory PENOT, [04 99 74 22 74](tel:0499742274) et [gregory@victorias.fr](mailto:gregory@victorias.fr)