



# L'anglais au téléphone : niveau intermédiaire et confirmé

Formation professionnelle continue | Sans niveaux spécifiques en Occitanie



Développer la compréhension et l'expression orales pour communiquer aisément en anglais avec des interlocuteurs étrangers dans un contexte professionnel d'appels téléphoniques est essentiel. Cette formation vous permettra de gagner en confiance et en efficacité pour des échanges fluides.

## TARIF

525€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

## DURÉE ET RYTHME

14 heures

## LIEUX

### Inter-entreprise

Albi, Cahors, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat

### Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

## MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

## PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

### Public cible

Tout public

### Pré-requis et niveau d'entrée

- Personnes de niveau B1 minimum
- Test de positionnement (test officiel du réseau national des Centres d'Étude de Langues) <http://www.oscar-cel.com>

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer la compréhension et l'expression orales pour pouvoir communiquer avec davantage d'aisance en langue anglaise avec des interlocuteurs étrangers dans le contexte professionnel d'appels téléphoniques

- Émettre ou répondre à un appel
- Acquérir le vocabulaire spécifique du téléphone
- Comprendre le sens d'une information orale
- Améliorer la fluidité de son expression orale et sa prononciation en anglais

## MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

### Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

### Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

# 97,10%

des clients recommandent les formations en Langues de Purple Campus

## LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Anglais

## ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Formateurs experts** des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

**Pédagogie active et multimodale**, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

**Salles de formation** équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

## CO-TRAITANCE

Non

## ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

## PROGRAMME

### Gérer un appel entrant

- Se présenter et accueillir un interlocuteur au téléphone, maîtriser les formules de politesse
- Etablir l'identité de la personne
- Identifier l'objet de l'appel et filtrer si besoin
- Questionner, reformuler, récapituler la demande et y répondre si de son ressort
- Faire patienter son interlocuteur
- Indiquer l'absence de la personne et prendre un message et les coordonnées
- Diriger la personne vers l'interlocuteur ou le service demandé
- Faire face aux problèmes d'incompréhension (faire répéter, épeler, faire reformuler, ...)
- Prendre congé et conclure la conversation téléphonique

### Réaliser un appel sortant

- Se présenter et présenter l'objet de son appel téléphonique
- Demander son interlocuteur
- Demander une information, un prix, un devis, ...
- Laisser un message avec ses coordonnées en cas d'absence
- Prendre congé

### Gérer des situations d'entreprise

- Planifier, reporter ou annuler un rendez-vous ou une réunion
- Faire ou annuler des réservations (voiture, hôtel, ...)
- Gérer un problème technique, une réclamation, trouver des solutions
- Renseigner
- Vendre une offre
- Gérer une situation conflictuelle
- Laisser un message sur une messagerie

## AUTRES FORMATIONS

- Formations complémentaires en langue anglaise pour accéder à un niveau supérieur

**PURPLE**  
CAMPUS



PLUS D'INFORMATIONS & CONTACTS  
[WWW.PURPLE-CAMPUS.COM](http://WWW.PURPLE-CAMPUS.COM)

