ELIGIBLE CPF | PRÉSENTIEL | DISTANCIEL

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise

A partir de 14h
Ajouté le 15/06/2022 – Modifié le 25/01/2024

A partir de 1285€ NET

Gagnez en assurance pour accueillir et orienter vos visiteurs étrangers

Objectifs

- S'approprier un vocabulaire spécifique
- Accueillir efficacement des visiteurs étrangers
- Assurer un accueil téléphonique de qualité, transférer un appel, prendre un message
- Orienter vos visiteurs étrangers dans l'entreprise
- Développer l'aisance et la confiance dans vos échanges
- Certifier vos compétences

Compétences visées

- Utiliser un vocabulaire adapté au contexte
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale
- Se faire comprendre avec une prononciation claire

Public

Toute personne ayant besoin d'accueillir et de communiquer avec du public étranger en entreprise

Prérequis : Un positionnement systématique sera réalisé en amont de la formation permettant d'adapter le contenu et la durée à votre niveau et à vos besoins. Formation sur mesure : le prix peut varier en fonction de la durée, des modalités et du choix d'une éventuelle certification. Prérequis au passage de la certification CLOE : niveau A2 requis selon la grille européenne CECRL
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur notre page centre de formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

ELIGIBLE CPF | PRÉSENTIEL | DISTANCIEL

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise

Programme

Nous vous proposons un parcours sur mesure défini en fonction de votre niveau, de vos objectifs et de votre activité spécifique :

Exemple de programme proposé pour 14H de formation

Accueillir le client ou visiteur

- Utiliser les formules d'accueil et de politesse,
- Etablir un contact, souhaiter la bienvenue
- Faire patienter un visiteur
- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère

Accueil téléphonique

- Réceptionner un appel : saluer de manière accueillante, demander l'identité de l'interlocuteur
- Demander des confirmations sur les dates, noms, numéros de téléphone
- Faire reformuler avec des phrases types, comprendre les demandes de renseignements
- Poser des questions complémentaires pour s'assurer de sa compréhension
- Terminer la conversation

Diriger le client ou visiteur

- Identifier l'objet de la demande, faire répéter lorsque nécessaire
- Répondre avec des phrases simples
- Orienter les visiteurs dans l'entreprise
- Possibilité de passer la certification CLOE

Dates & lieux

Formation sur mesure : nous contacter
Angers

Formation sur mesure : nous contacter
Cholet

Formation sur mesure : nous contacter

ELIGIBLE CPF | PRÉSENTIEL | DISTANCIEL

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise

Laval

Formation sur mesure : nous contacter
Nantes / St-Herblain

Formation sur mesure : nous contacter
Le Mans

Formation sur mesure : nous contacter
La Roche sur Yon

Formation sur mesure : nous contacter
Saumur

Les points forts

Une expertise reconnue dans les formations langues :
La variété dans notre approche pédagogique permet :
- d'individualiser l'expérience d'apprentissage linguistique et d'adapter la formation au profil de chacun,
- de multiplier les échanges réguliers dans la langue,
- de développer la compréhension de la langue grâce à la multiplicité des méthodes,
- de garantir une pratique régulière grâce à un accès facile à la formation,
- de responsabiliser l'apprenant dans son parcours de formation.

Une équipe dans chaque centre à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Formation éligible au CPF

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique :
- Apports théoriques et pratiques
- Accès à notre plateforme en ligne dédiée
- Activités de compréhension et d'expression orales, mises en situation, jeux de rôles

Équipe pédagogique : Nos formateurs CCI FORMATION sont natifs ou bilingues avec une expérience à l'étranger. Spécialistes de la formation continue, ils sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise. Ils sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons : cours individuels de face à face, cours à distance, blended-learning, cours collectifs, immersion. L'équipe du Centre d'Etudes de Langues vous garantit : - Une approche centrée sur l'apprenant avec des solutions sur-mesure - Une expertise bâtie sur 30 ans d'expérience - Une équipe

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise

pédagogique professionnelle et réactive - Une souplesse dans la réalisation des formations - Un suivi pédagogique et administratif adapté et accessible à distance par l'entreprise avec le système de gestion des portefeuilles de compétences linguistiques : OSCAR. **Méthodes** : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Pour les classes virtuelles : Tutorat Technique : Avant la Formation : La vérification du fonctionnement du matériel de visio conférence est assuré auprès de chaque participant Pendant la Formation : Une assistance technique (Hotline) est disponible pour résoudre les problèmes techniques

Validation/Certification

Certifications CLOE

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation. Dans le cas de formations certifiantes, à l'issue de la formation, un certificat attestant de la réussite et / ou une attestation du niveau obtenu sera délivré. Validation des compétences ? Validation d'un parcours de formation ? : nous avons les certifications pour répondre à vos attentes : • Certification CLOE Anglais (délivrée par CCI France), éligible au CPF, inscrite au Répertoire Spécifique, depuis le 15.11.2023 sous le n° RS6435