

 Langues étrangères

Réf : 303LE15

# Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise (Formation certifiante)

A partir de 14h avec 1h certification CLOE  
Ajouté le 15/06/2022 - Modifié le 23/05/2023

## A partir de 1180€ Net \* (\* 14 de formation + 1H de Certification CLOE)

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

- Les quatre compétences linguistiques sont visées :
- La compréhension et l'expression orale :
  - Être capable de communiquer à l'oral en situations professionnelles, spécifiques et générales.
- La compréhension et l'expression écrite :
  - Comprendre un document courant dans le détail : Courriel, correspondance
  - Rédiger un document professionnel courant : Courriel, correspondance

### 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.

**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.

# Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise (Formation certifiante)

## Programme

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

### 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

## Dates & lieux

📅 Formation sur mesure : nous contacter


📍 Angers

📅 Formation sur mesure : nous contacter


📍 Cholet

📅 Formation sur mesure : nous contacter

# Anglais : Accueil physique et téléphonique en entreprise (Formation certifiante)

 Laval

 Formation sur mesure : nous contacter

 Nantes

 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. &nbsp;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

