

Téléphoner avec Aisance en Anglais

Lien : https://innov-maroc.com/formation/telephoner-avec-aisance-en-anglais

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
ASA75

CATÉGORIE
Anglais des Affaires à l'Ecrit et à l'Oral

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser le vocabulaire associé aux appels téléphoniques
- Gérer avec plus d'aisance les communications téléphoniques quotidiennes dans un contexte professionnel

POUR QUI ?

- Toutes personnes travaillant en anglais

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / L'accueil au téléphone

- Intégrer les formules du téléphone
- Faire préciser l'identité de l'interlocuteur
- Épeler un nom
- Manier les chiffres avec aisance
- Se présenter, présenter son service ou sa société

2 / Accueillir et identifier

- Donner une image professionnelle de son entreprise dès le premier contact
- Se présenter, présenter son service, son entreprise
- Identifier l'interlocuteur
- Faire préciser l'objet de l'appel

3 / Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Filtrer élégamment, faire patienter
- Transférer l'appel et reprendre un correspondant avec courtoisie
- Renseigner
- Prendre un message pertinent et fidèle
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

4 / Préparer et réussir ses appels

INNOV MAROC

- Obtenir et donner des renseignements
- Organiser déplacements, rendez-vous et réunions
- Passer et suivre une commande

5 / Questionner et reformuler en anglais

- Epeler et faire épeler un nom
- Manipuler les chiffres avec aisance
- Les différences entre expressions et accents propres à l'anglais et à l'américain
- Les prononciations d'interlocuteurs dont l'anglais n'est pas la langue maternelle

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC