

ANGLAIS COMMUNICATION PROFESSIONNELLE



PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Durée *20 heures*

Objectifs

- › Développer sa compréhension orale et utiliser le téléphone au quotidien.
- › Vaincre ses appréhensions

Moyens pédagogiques

- › Méthodes ludiques participatives basées sur l'échange et la communication orale.
- › Jeux de rôles
- › Supports audio et vidéo
- › Pratique de la langue (mises en situation)
- › Acquisition du vocabulaire lié à ses situations.

Savoir se présenter

- › Epeler les noms
- › Savoir se présenter

Conversation téléphonique

- › Appel téléphonique
- › La réception d'un appel
- › Reformulation d'un message à un collaborateur ou à une boîte vocale
- › Gérer les difficultés à joindre un interlocuteur

Préparer son voyage d'affaire

- › Réserver une chambre d'hôtel
- › Réserver un vol, un hôtel, un taxi, une voiture de location
- › Fixer, modifier un rendez-vous d'affaire

Gérer les demandes et les plaintes des clients

- › Passer une commande
- › S'informer du suivi d'une commande, d'un paiement d'une facture, ..
- › Comment gérer un problème ou un client insatisfait.
- › Les différences culturelles.

IDEAA

17 rue Lamarck
BP 10755

49007 ANGERS Cedex 01

Tél.: 02.41.05.31.40

Fax.: 02.41.05.31.41

accueil@ideaa.com