

Durée 8 jours (56 heures)

Objectifs

Acquérir les formules de base du téléphone.

Acquérir les formules de politesses. Savoir se présenter et présenter un interlocuteur.

Acquérir la grammaire de base nécessaire pour une discussion ou pour les documents écrits.

Prérequis

Aucun

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.

PARCOURS PEDAGOGIQUE

L'ANGLAIS DU TELEPHONE

Les bases

Comment faire préciser l'identité de l'interlocuteur :

- › Faire épeler un nom
- › Connaître les chiffres (numéros de téléphone, dates, heures)

Appel téléphonique

Comment gérer un appel :

- › Mettre en attente
- › Passer un interlocuteur
- › Demander de rappeler plus tard
- › Formules de politesse
- › Prendre un message
- › Reformuler l'information
- › Prendre un rendez vous

Retournez un appel

- › Demander à parler à un interlocuteur
- › Laisser un message
- › Demander un renseignement

L'ACCUEIL (YOU'RE WELCOME)

L'accueil

- › Comment accueillir un visiteur
- › Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur
- › L'utilisation de l'anglais formel
- › Présenter une tierce personne auprès de son interlocuteur
- › Savoir se présenter, présenter sa société, son activité
- › Phrases et situations types

Savoir parler de sa société

- › Connaître les structures de la société
- › Comment accueillir un visiteur
- › Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur
- › Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client

Le secrétariat au quotidien

- › Organiser des réunions et conférences
- › Pouvoir diriger un client à son hôtel / la gare / l'aéroport...
- › Savoir le renseigner sur des horaires

EN FINIR AVEC LA GRAMMAIRE ANGLAISE

La structure des phrases en anglais

- › Phrases affirmatives / négatives
- › Savoir formuler une question
- › Les adjectifs

L'utilisation des temps

- › Le présent et le passé
- › Les verbes modaux : pouvoir / devoir
- › Le conditionnel ; I would like

Autres points grammaticaux

- › Articles et pronoms personnels / pronoms sujets / pronoms possessifs
- › Les mots de liaisons
- › Savoir comparer et décrire
- › Les prépositions

L'ANGLAIS ECRIT : LES MAILS

La structure d'un mail : format et mise en page

- › L'entête d'un mail
- › Les formules de politesse
- › Comment finaliser un mail

Le contenu du mail

- › Présenter ses écrits "à l'anglaise" : format, références, abréviations courantes, dates et chiffres
- › Formules de politesse, mots de liaison, structures idiomatiques

Les divers mails

- › Passer une commande d'achat
- › Répondre à une demande de prix
- › Répondre à une demande d'un client (information sur paiement, livraison...)
- › Réserver une chambre d'hôtel