

ANGLAIS PROFESSIONNEL : au cœur des centres d'appels et des services clients

S'entretenir au téléphone avec un anglais professionnel et adapté à la relation clientèle

COMPETENCES VISEES

- Etre capable de donner et recevoir des informations générales et spécifiques par téléphone ou par écrit.
- Maitriser les stratégies pour faire face à la majorité des situations rencontrées au téléphoner
- Proposer un service clientèle de bonne qualité

Fonctions linguistiques

- La communication téléphonique : Répondre au téléphone, faire patienter, passer un appel, vérifier et négocier la compréhension, comprendre les points essentiels, améliorer la prononciation et l'intonation, répondre à des réclamations, proposer des solutions,
- La communication écrite : utiliser Les différents registres, identifier le langage formel et informel, définir les phrases clés, identifier les erreurs à éviter à l'écrit, utiliser les formes de politesse, répondre à des réclamations, proposer des solutions

Les bases

- Identifier Les chiffres et les nombres
- Nommer L'alphabet

Grammaire abordé selon le contexte

- Le présent simple
- Le présent continu
- Le passé simple
- Le present perfect
- Le futur : *will, going to*, présent continu
- Les questions directes et indirectes
- Les verbes pour se porter volontaire : *will, shall, can*
- Les verbes pour suggérer : *let's shall, should, ought to*
- Les verbes modaux : *can, could, have to, must, should*
- 1^{er} conditionnel + *when, as soon as, before, after*

Public

Tout public

Pré requis

Echanger en anglais en utilisant du vocabulaire simple, être capable de rédiger un bref écrit

Durée

5 jours

Suggestion de compléments

La gestion des litiges clients

L'accueil physique et téléphonique

La relation client au téléphone

Les + pédagogiques

Mode d'apprentissage varié

Prise de parole thématique

Certification Bright possible

Mise en situation contextualisée

Moyens matériels et humains

Outils pédagogiques audio, vidéo

Plateforme pédagogique

Jeux de rôle

Mise en situation spécifique

Formateur/trice de langue anglaise maternelle