

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

*Etre à l'aise 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 : Les différents registres, le langage formel et informel, les phrases clés, les erreurs à éviter à l'écrit, les formes de politesse, répondre à des réclamations, proposer des solutions

### Les bases

- Les chiffres et les nombres
- 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<sup>er</sup> conditionnel + *when, as soon as, before, after*
- Les comparatifs et superlatifs

### Public

Tout public

### Pré requis

Bases consolidées en anglais

### Durée

2 jours et une demi-journée

### Accès à la plateforme

30 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

#### Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur  
17400 SAINT JEAN D'ANGELY  
05.46.32.65.16  
contact@envolformation.com

#### Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède  
17000 LA ROCHELLE  
09.53.09.78.15  
larochelle@envolformation.com

#### Agence de Niort

85 Rue Saint Jean  
79000 NIORT  
09.80.63.29.73  
niort@envolformation.com