

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

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^{er} conditionnel + *when, as soon as, before, after*
-)] Les comparatifs et superlatifs

Public

Tout public

Pré requis

Bases consolidées en anglais

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

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