

ANGLAIS PROFESSIONNEL : Les métiers administratifs

COMPETENCES VISEES

- Etre capable de rédiger différents textes et d'atteindre ses objectifs de communication.
Présenter des informations par écrit.
- Etre capable de donner et recevoir des informations générales et spécifiques par téléphone
- Travailler avec des anglophones au téléphone dans des contextes variés.

Fonctions linguistiques

- Identifier les différents registres
- Définir le langage formel et informel
- Utiliser les abréviations
- Utiliser les phrases clés
- Commencer et terminer un email
- Prendre en compte les pièces jointes
- Mettre en place une réunion
- Assurer les échanges avec un fournisseur
- Traiter les réclamations
- Eviter Les erreurs à l'écrit
- Utiliser les formes de politesse
- Prendre et passer des appels
- Prendre et laisser un message
- Faire patienter
- Négocier la compréhension
- Gérer les problèmes techniques
- Terminer un appel
- Laisser un message sur un répondeur
- Rappeler quelqu'un
- Prendre et modifier un rendez-vous
- Animer les conférences téléphoniques
- Utiliser l'intonation et la prononciation

Grammaire abordée selon le contexte

- Le présent simple
- Le présent continu
- Le passé simple
- Le present perfect
- Les questions directes et indirectes
- L'orthographe

Public

Tout public

Pré requis

Echanger en anglais en utilisant du vocabulaire varié, rédiger un bref écrit (type présentation)

Durée

5 jours

Suggestion de compléments

L'accueil physique et téléphonique

La relation client au téléphone

La communication professionnelle

La gestion du temps et des priorités

Les + pédagogiques

Mode d'apprentissage varié

Prise de parole thématique

Certification Bright possible

Moyens matériels et humains

Outils pédagogiques audio, vidéo

Plateforme pédagogique

Jeux de rôle

Mise en situation spécifique

Formateur/trice de langue anglaise maternelle

- La syntaxe
- Le futur : *will, going to*, présent continu, présent simple
- Les bases (alphabet, les chiffres, les dates)
- Le futur : *will*
- Les verbes modaux : *can, could, have to, must, should*
- 1^{er} conditionnel + *when, as soon as, before, after*
- Les erreurs les plus fréquentes
- Les questions directes et indirectes