

### 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

- ) Les différents registres
- ) Le langage formel et informel
- ) Les abréviations
- ) Les phrases clés
- ) Commencer et terminer un email
- ) Les pièces jointes
- ) Mettre en place une réunion
- ) Les échanges avec un fournisseur
- ) Les réclamations
- ) Les erreurs à éviter à l'écrit
- ) 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
- ) Les différents registres
- ) Prendre et modifier un rendez-vous
- ) Les conférences téléphoniques
- ) L'intonation et la prononciation

#### Grammaire abordé 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

Bases consolidées en anglais

#### 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

Mise en situation contextualisée

- ) 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<sup>er</sup> conditionnel + *when, as soon as, before, after*
- ) Les erreurs les plus fréquentes
- ) Les questions directes et indirectes

#### 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