

COURS AU TÉLÉPHONE OU VISIO

€ COÛT

Nous consulter - Eligible au CPF



CONTACT

Contact Formation
05 55 45 16 16
formationcontinue@limoges.cci.fr



OBJECTIFS

Cours de langues par téléphone pour permettre au stagiaire de :

- gérer l'outil téléphonique
- maîtriser toutes les situations de communication

Méthodes pédagogiques

Nos méthodes d'enseignement sont fondées sur une pédagogie par objectifs déclinés en compétences professionnelles à acquérir et sur une approche communicative.

Au préalable: une analyse fine des besoins en formation

- analyse des activités professionnelles de chaque stagiaire et des compétences linguistiques inhérentes à sa fonction.
- définition du niveau de langue requis pour tenir le poste
- évaluation du niveau du stagiaire au moyen de tests oraux et écrits.
- évaluation du niveau par rapport à la grille de compétences linguistiques des CEL et son équivalent sur la grille du Conseil de l'Europe.

A l'issue de ces tests, orientation vers un parcours de formation à mettre en place en fonction

- du niveau de langue,
- des objectifs de formation
- des contraintes de temps.

Un bilan de connaissances

A l'issue de la formation, un bilan des connaissances est remis à chaque stagiaire. Ce bilan mesure la capacité du stagiaire à transférer les compétences acquises dans les situations professionnelles.



PUBLIC

- Réceptionniste,
- Hôtesse d'accueil,
- Secrétaire
- Standardiste
- Toute personne auant à utiliser le téléphone dans son contexte professionnel



DURÉE

Selon les objectifs à atteindre à l'issue de la formation



DATE

Entrée permanente



LIEU

A distance



PROGRAMME

Les langues concernées sont :

- Anglais
- Allemand
- Chinois
- Espagnol
- Italien
- Japonais
- Polonais
- Portugais
- Russe
- Français langue étrangère
- Autre(s) langue(s) possible(s) sur demande

- **Réagir spontanément aux différentes étapes de l'appel**

- S'identifier, identifier l'autre
- Mettre en attente, transférer
- Faire répéter, ralentir...
- Prendre un message simple

- **Demander et transmettre les informations essentielles**

- Prononcer et comprendre : chiffres, lettres, dates, heures...
- Formuler correctement les questions
- Reformuler pour vérifier l'information reçue

- **Apprendre à gérer des situations usuelles**

- Prendre des rendez-vous
- Faire des réservations
- Absences
- Formules de politesse

- **Conclure l'appel**

- Résumer ou reformuler

(Date de dernière mise à jour : 04/08/2020)