Professionnaliser l?accueil physique et téléphonique en anglais

Ref : 7-LA-ACC

Prochaines dates

Aucune date pour le moment

Durée : 3 jour(s)

Objectifs

Etre capable d?accueillir une personne étrangère, pouvoir la faire patienter
Connaître et mémoriser des phrases types
Gérer son stress

Pré-requis

Niveau A2 Elémentaire minimum

Plan de cours

1. Accueillir physiquement
Connaitre les formules de salutation
Connaître les différents types d'interlocuteurs et leur nationalité
Personnaliser l'accueil et se rendre disponible
Demander le nom, le faire épeler
Faire préciser le nom de son contact dans l?entreprise
Expliquer les procédures sur place
Faire patienter et orienter le visiteur
Transmettre des informations claires
Echanger des phrases simples pour mettre son interlocuteur en confiance (son voyage, son hôtel,...)

2. Communiquer par téléphone
Appel entrantSavoir accueillir une personne étrangère au téléphone,Savoir épeler et faire épeler son nom,Demander à son interlocuteur de répéter, savoir le mettre en attenteConnaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphoneEcouter et prendre un messageDonner des renseignements dans des situations types
Appel sortantDemander à parler à une personne en particulierSavoir épeler et faire épeler son nomEtre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absentDemander à joindre une tierce personnePouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone