

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

Connaître 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 entrant
Savoir accueillir une personne étrangère au téléphone, savoir épeler et faire épeler son nom, Demander à son interlocuteur de répéter, savoir le mettre en attente
Connaître les expressions idiomatiques spécifiques au téléphone
Ecouter et prendre un message
Donner des renseignements dans des situations types
Appel sortant
Demander à parler à une personne en particulier
Savoir épeler et faire épeler son nom
Etre à même de comprendre si son interlocuteur est occupé, en ligne ou absent
Demander à joindre une tierce personne
Pouvoir laisser un message, des coordonnées, un numéro de téléphone