

Durée : 3 jour(s)

Objectifs

Donner aux secrétaires et assistantes de direction les outils indispensables à une bonne maîtrise de la langue cible dans leur activité professionnelle : s'exprimer dans un langage simple, se faire comprendre et savoir accueillir
Maîtriser les appels téléphoniques
Etre capable de prendre des messages écrits, rédiger des mails, prendre des notes

Pré-requis

Niveau B1 pré-intermédiaire minimum
Audit préalable obligatoire

Plan de cours

1. Les règles fondamentales de la structure de la langue

La structure de base de la phrase : sujet + verbe + complément

L'utilisation des temps principaux

La formulation des questions/réponses

L'emploi des mots de liaison, prépositions et adverbes

La traduction de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin

La comparaison et la description

2. Le téléphone

Apprendre à maîtriser son stress

Intégrer les formules-types

Savoir gérer un appel

Faire des réservations et les vérifier

Prendre et annuler des rendez-vous

Résoudre un problème

3. La rédaction

Présenter ses écrits dans la langue cible : présentation-type, format, abréviations courantes, dates et chiffres, formules de politesse, mots de liaison, expressions idiomatiques

Rédiger courrier, fax et e-mail

Prendre des notes lors de réunions

4. L'accueil

Les formules de politesse de l'accueil d'un visiteur

Se présenter, présenter sa société, son activité, introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur

Techniques de transition classiques

Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client