

Phone calls

Réussir ses appels téléphoniques en anglais

3 modules dédiés au vocabulaire et à la conduite d'entretiens téléphoniques en anglais professionnel, du décroché à la conclusion de l'appel.

NIVEAU CECRL

A2 / B1

DURÉE MOYENNE

3 heures

MODULES

3

NORME

SCORM

L'ESSENTIEL

NIVEAU CECRL

A2 / B1

Apprenants de niveau intermédiaire

DURÉE MOYENNE

3 heures

GRANULARISATION

3 modules

Jeux-exercices interactifs

NORME

SCORM

ÉVALUATION

Oui

Préparation au TOEIC

PRÉREQUIS

Niveau A2

Bases de l'anglais général

TARIF

Nous consulter

INFORMATIONS ET DEVIS

contact@fcs-academy.com

www.fcs-academy.com

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier ensemble les adaptations possibles.

Objectifs pédagogiques

Cette ressource s'adresse aux apprenants de niveau intermédiaire. Elle réunit **3 modules** consacrés au vocabulaire et à la préparation d'entretiens téléphoniques : phrases utiles pour les conversations, méthode pour téléphoner avec assurance, usages et bonnes manières de l'appel commercial.

Compétences visées

- ◆ répondre au téléphone, mettre en attente et transférer un appel ;
- ◆ prendre un message, en laisser un, demander des précisions et vérifier une information ;
- ◆ gérer les problèmes techniques et les situations difficiles au téléphone ;
- ◆ prendre et confirmer un rendez-vous, formuler une demande, proposer son aide ;
- ◆ se préparer avant l'appel et interagir avec assurance pendant l'échange ;
- ◆ appliquer les règles d'étiquette téléphonique dans un contexte commercial.

Public concerné

Salariés et étudiants de niveau intermédiaire amenés à téléphoner en anglais, équipes commerciales et fonctions support en relation avec des interlocuteurs anglophones.

Prérequis techniques

**Navigateur web**

Edge, Chrome, Firefox ou Safari.

**Système**

Windows, Mac, Android ou iOS.

**Accès**

100 % en ligne, aucune installation requise.

Évaluation, modalités et délais d'accès

Chaque module s'appuie sur des jeux-exercices interactifs qui mesurent la progression et ciblent les rappels nécessaires. Inscription tout au long de l'année : les accès sont ouverts après validation de l'inscription et confirmation du devis, puis le parcours se suit en autonomie.

Programme détaillé

3 modules et leurs séquences

PHONE CONVERSATIONS, USEFUL SENTENCES

Module 1

Séquences

- ◆ Phone conversations
- ◆ Answering the phone
- ◆ Beginning a phone conversation: making small talk, asking to speak with someone
- ◆ Putting someone on hold, putting someone through, not transferring the call
- ◆ Taking a message, leaving a message, not leaving a message
- ◆ Asking for clarification, double-checking the information
- ◆ NATO phonetic alphabet
- ◆ Handling problems on the phone
- ◆ Giving a reason for calling, making arrangements and confirming details
- ◆ Making requests and offering help
- ◆ Ending the call
- ◆ Useful tips for phone conversation

MAKING PHONE CALLS WITH CONFIDENCE

Module 2

Séquences

- ◆ The end of phone calls?
- ◆ Phone phobia, the reasons
- ◆ Before the call: prepare thoroughly
- ◆ During the call: interact wisely

USING CORRECT PHONE ETIQUETTE FOR BUSINESS CALLS

Module 3

Séquences

- ◆ Making business phone calls
- ◆ Why is phone etiquette important?
- ◆ Phone etiquette, basic rules

Compétences linguistiques travaillées

Compréhension écrite

Des activités basées sur des textes et des descriptifs en anglais développent la lecture.

Compréhension orale

De nombreux enregistrements audio, dialogues et conversations, permettent une immersion rapide dans la langue.

Animations pédagogiques

Les animations servent de support pour présenter les fonctions de la langue anglaise, grammaire et vocabulaire.

Anglais des affaires

Des recommandations pratiques sur les spécificités de l'anglais dans le cadre professionnel.

Parlons de votre projet

contact@fcs-academy.com ◆ www.fcs-academy.com