L’accueil physique & téléphonique

Détail de la formation

(anglais)

V4 - Sept 2026



Objectifs de la formation

Être capable d’utiliser les éléments linguistiques nécessaires pour comprendre et réagir de manière simple, dans les situations habituelles d’une mission d’accueil d’interlocuteurs anglophones :
Accueillir, saluer, prendre une communication téléphonique, comprendre la demande de l’interlocuteur, faire patienter, transférer un appel ou apporter des premiers éléments de réponse à une demande.

Public

Tout public.

Prérequis

Niveau A2.

Durée

Modules à partir de 20 heures, le contenu sera étoffé en fonction de la durée.
Rythme intensif, semi-intensif ou extensif – sur mesure.

Méthode mobilisée

Formation pratique et concrète, approche communicative et opérationnelle.
Mise en situation, jeux de rôle, simulations basées sur le milieu professionnel de l’apprenant.
Utilisation des outils interactifs et supports audio et visuels adaptés à la formation des adultes.

Notre approche

Les formateurs sont sélectionnés sur leurs compétences pédagogiques et leurs expériences de la formation linguistique des adultes. Ils sont originaires du pays dont ils enseignent la langue ou ils y ont vécu au moins une année.

Programme de la formation

Vocabulaire et expressions spécifiques :
Alphabet (faire épeler les noms propres, les comprendre), chiffres, calendrier, dates
Salutations, présentation
Vocabulaire spécifique du téléphone : la mise en attente, le transfert d’un appel
L’entreprise et ses locaux, les personnes et leur fonction
Le vocabulaire principal des relations avec les clients, les fournisseurs (courriers, factures, commandes, livraison…)
Formes grammaticales de base, affirmation, négation, interrogation. Temps simples du présent, passé, futur. Prépositions de lieu, de temps. Construction de phrases simples.

Validation

- Suivi de l’exécution : Feuille de présence signée des stagiaires et du formateur et attestation de formation individuelle. Compte rendu pédagogique. Bilan de fin de formation. Rapport de fin de stage
- Certification : en option, nous contacter

Modalités d’évaluation

- En amont de la formation : test oral et écrit individuel afin de déterminer le niveau d’expression et de compréhension orales et écrites.
- Evaluation finale : certification externe et évaluation interne sous forme de quizz, jeux de rôle (capacité à s’exprimer et à se faire comprendre dans la langue cible : planification des tâches, appels téléphoniques, etc.) et de la rédaction de documents professionnels (qualité rédactionnelle, choix de vocabulaire, etc.)

Aptitude

Capacité de synthèse
Flexibilité
Capacité d’écoute
Capacité d’expression orale

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
Comprendre et réagir de manière simple, dans les situations habituelles d’une mission d’accueil d’interlocuteurs anglophones :
Accueillir, saluer, prendre une communication téléphonique, comprendre la demande de l’interlocuteur, diriger un appel téléphonique

Délai d’accès

Réponse par téléphone ou e-mail, dans les 48h suivant votre demande de contact.
Envoi d’un devis/contrat/convention de formation sous 48h.
Démarrage session : dès validation des différentes parties

Lieux & accessibilité

accessible aux personnes à mobilité réduite
Dans nos locaux : 12 rue de Bourgogne (entrée rez-de-chaussée) 57070 METZ
Dans votre entreprise
Par Visio conférence