V4 - Sept 2026

Catalogue des formations

Détail des programmes

Langues étrangères et formations linguistiques professionnelles

Langues

Anglais Débutant – A0-A1 2

Allemand Débutant – A0-A1 3

Italien Débutant – A0-A1 4

Espagnol Débutant – A0-A1 5

Formations professionnelles

Métiers du transport & de la logistique 6

Préparation aux entretiens d'embauche 7

Conduire une réunion 8

Négocier 9

L'accueil physique & téléphonique 10

VIA LINGUA - 12 rue de Bourgogne - F-57070 METZ

Tél : +33 3 87 76 88 20 - www.via-lingua.eu - contact@via-lingua.eu

V4 - Sept 2026

Anglais Débutant - A0-A1

Détail de la formation



Objectifs de la formation

Pouvoir communiquer pour des besoins vitaux immédiats

Public

Les stagiaires n'ont aucune connaissance de la langue. Aménagements possibles pour les personnes en situation de handicap, nous consulter

Prérequis

Néant

Durée

Modules à partir de 30 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 les situations de la vie courante
Utilisation des outils interactifs et supports audios 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 - Objectif A1

Vocabulaire de l'environnement quotidien :
salutations, présentations, nationalités, langues, pays, famille,
alphabet, nombres, chiffres, prix, numéro de téléphone,
formules de politesses, les moyens de déplacement, la ville, lieux,
professions et commerces, les directions, métiers,
nourriture, boissons

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.
- Certifications : 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.
- Au cours de la formation : pendant les séances, à froid questionnaire de la satisfaction.
- Evaluation finale : certification externe et évaluation interne sous forme des évaluations, jeux de rôle

Aptitude

Adaptabilité
Capacité à synthétiser l'information
Capacité à écouter, s'exprimer, écrire
Adaptation possible de certaines modalités en fonction d'une situation de handicap, nous consulter

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
- comprendre des mots familiers et des expressions très courantes
- comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.
- communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement
- écrire une courte carte postale simple

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

Allemand Débutant - A0-A1

Détail de la formation



Objectifs de la formation

Pouvoir communiquer pour des besoins vitaux immédiats

Public

Les stagiaires n'ont aucune connaissance de la langue. Aménagements possibles pour les personnes en situation de handicap, nous consulter

Prérequis

Néant

Durée

Modules à partir de 30 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 les situations de la vie courante
Utilisation des outils interactifs et supports audios 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 - Objectif A1

Vocabulaire de l'environnement quotidien :
salutations, présentations, nationalités, langues, pays, famille,
alphabet, nombres, chiffres, prix, numéro de téléphone,
formules de politesses, les moyens de déplacement, la ville, lieux,
professions et commerces, les directions, métiers,
nourriture, boissons

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.
- 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.
- Au cours de la formation : pendant les séances, à froid questionnaire de la satisfaction.
- Evaluation finale : certification externe et évaluation interne sous forme des évaluations, jeux de rôle

Aptitude

Adaptabilité
Capacité à synthétiser l'information
Capacité à écouter, s'exprimer, écrire
Adaptation possible de certaines modalités en fonction d'une situation de handicap, nous consulter

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
- comprendre des mots familiers et des expressions très courantes
- comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.
- communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement
- écrire une courte carte postale simple

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

V4 - Sept 2026

Italien Débutant - A0-A1

Détail de la formation



Objectifs de la formation

Pouvoir communiquer pour des besoins vitaux immédiats

Public

Les stagiaires n'ont aucune connaissance de la langue. Aménagements possibles pour les personnes en situation de handicap, nous consulter

Prérequis

Néant

Durée

Modules à partir de 30 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 les situations de la vie courante
Utilisation des outils interactifs et supports audios 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 - Objectif A1

Vocabulaire de l'environnement quotidien :
salutations, présentations, nationalités, langues, pays, famille,
alphabet, nombres, chiffres, prix, numéro de téléphone,
formules de politesses, les moyens de déplacement, la ville, lieux,
professions et commerces, les directions, métiers,
nourriture, boissons

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.
- 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.
- Au cours de la formation : pendant les séances, à froid questionnaire de la satisfaction.
- Evaluation finale : certification externe et évaluation interne sous forme des évaluations, jeux de rôle

Aptitude

Adaptabilité
Capacité à synthétiser l'information
Capacité à écouter, s'exprimer, écrire
Adaptation possible de certaines modalités en fonction d'une situation de handicap, nous consulter

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
- comprendre des mots familiers et des expressions très courantes
- comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.
- communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement
- écrire une courte carte postale simple

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

V4 - Sept 2026

ESpagnol Débutant - A0-A1

Détail de la formation



Objectifs de la formation

Pouvoir communiquer pour des besoins vitaux immédiats

Public

Les stagiaires n'ont aucune connaissance de la langue. Aménagements possibles pour les personnes en situation de handicap, nous consulter

Prérequis

Néant

Durée

Modules à partir de 30 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 les situations de la vie courante
Utilisation des outils interactifs et supports audios 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 - Objectif A1

Vocabulaire de l'environnement quotidien :
salutations, présentations, nationalités, langues, pays, famille,
alphabet, nombres, chiffres, prix, numéro de téléphone,
formules de politesses, les moyens de déplacement, la ville, lieux,
professions et commerces, les directions, métiers,
nourriture, boissons

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.
- 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.
- Au cours de la formation : pendant les séances, à froid questionnaire de la satisfaction.
- Evaluation finale : certification externe et évaluation interne sous forme des évaluations, jeux de rôle

Aptitude

Adaptabilité
Capacité à synthétiser l'information
Capacité à écouter, s'exprimer, écrire
Adaptation possible de certaines modalités en fonction d'une situation de handicap, nous consulter

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
- comprendre des mots familiers et des expressions très courantes
- comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.
- communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement
- écrire une courte carte postale simple

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

Métiers du transport & de la logistique

Détail de la formation

V4 - Sept 2026

(anglais, FLE, espagnol, allemand, polonais)



Objectifs de la formation

Permettre aux professionnels des métiers du transport et de la logistique d'acquérir des compétences linguistiques directement applicables dans leur univers professionnel. S'exprimer avec aisance et fluidité à l'oral comme à l'écrit dans les situations de travail relevant du secteur du transport. Utiliser les expressions et le vocabulaire adapté.

Public

Technicien de maintenance, agent de routage, logisticien… Salariés travaillant sur le terrain, pouvant être amenés à travailler avec des interlocuteurs étrangers comme les routiers.

Prérequis

Niveau A1. Débutant.

Durée

Modules à partir de 15 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

« Approche métier » : Nos formations sont construites sur la base des situations que vous rencontrez quotidiennement dans la vie professionnelle. Chacun de nos formateurs en langues a une connaissance approfondie du domaine d'intervention enseigné, lié à une expérience professionnelle en entreprise (marketing, management, RH…).

Programme de la formation

Acquisitions du vocabulaire de base, de champs lexicaux, d'expressions.
Présentation de soi-même, de sa société.
Introduction à la logistique : les différents métiers et activités.
Services logistiques : les acronymes, les produits, la logistique tierce, services à valeur ajoutée. Gestion des stocks et approvisionnement : Inventaires et réapprovisionnement.
Moyens de transports : Transports et matériel de manutention, conteneurs, type de marchandises, planifier le transport : les différentes options, évaluation, devis.
Transport de marchandises : marquage, chargement, conseils pour l'expédition, instructions.
Stockage : manutention, zones de stockage, processus.
Documentation : lire des instructions et notices liées au commerce extérieur.

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.
– Au cours de la formation : pendant les séances, à froid questionnaire de la satisfaction.
– 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

Autonomie
Capacité à faire des déductions
Capacité à synthétiser les informations
Sens de la communication

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.
Certifications : en option, nous contacter

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
Communiquer sur des problématiques de transport & Logistique, organiser et planifier transport & logistique, renseigner les supports et présenter les chiffres (flux, stocks, etc.), réaliser des opérations administratives, rédiger des notes de services ou documents types

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

Préparation aux entretiens d'embauche

Détail de la formation

(anglais, allemand)

V4 - Sept 2026



Objectifs de la formation

Connaître les attentes des recruteurs et maîtriser les étapes essentielles de l'entretien d'embauche.
Résumer son parcours professionnel et extra professionnel en mettant en valeur les compétences requises pour occuper le poste, s'entraîner dans le cadre d'un jury blanc

Public

toute personne en recherche d'emploi ou de mobilité (demandeurs d'emploi, salariés en poste, fonctionnaires en poste)

Prérequis

Niveau B1. Intermédiaire.
Savoir rédiger une candidature (CV et lettre de motivation) pour répondre à une offre d'emploi

Durée

Modules à partir de 5 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 des entretiens d'embauche / questions / réponses avec le recruteur.

Notre approche

Nos formateurs vous aideront à vous entraîner à passer un entretien d'embauche en anglais/allemand et rédiger votre curriculum vitae et votre lettre de motivation. Chacun de nos formateurs en langues a une connaissance approfondie du domaine d'intervention enseigné, lié à une expérience professionnelle en entreprise (RH)

Programme de la formation

Connaître les attentes des recruteurs
La quête du candidat idéal (f/h)
Les points de vigilance des recruteurs lors de l'entretien
Les différents types d'entretien
– Maîtriser les étapes essentielles de l'entretien d'embauche
Identifier les différentes phases de l'entretien
Se préparer à ces étapes : de sa présentation jusqu'à la clôture de l'entretien
– Résumer son parcours professionnel et extra professionnel en mettant en valeur les compétences requises pour occuper le poste
Repérer les compétences clés du poste visé
Retracer son parcours professionnel en mettant l'accent sur les compétences maîtrisées, validées
Répondre aux questions relatives à son mode de fonctionnement dans un contexte donné (mode de réflexion et de réaction, processus mis en œuvre pour faire face à une problématique, capacité d'adaptation, etc.)

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 : entretien d'embauche blanc en anglais/allemand

Aptitude

Autonomie
Capacité à faire des déductions
Capacité à synthétiser les informations
Sens de la communication

Compétences

A la fin de la formation vous serez capable de maîtriser les étapes essentielles de l'entretien d'embauche, Résumer votre parcours professionnel et extra professionnel en mettant en valeur les compétences requises pour occuper le poste.

Validation

Suivi de l'exécution : Feuille de présence signée des stagiaires et du formateur et attestation de formation individuelle. Compte rendu écrit de l'entretien blanc. Bilan de fin de formation
Certification : en option, nous contacter

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

Conduire une réunion

Détail de la formation

(anglais, FLE, espagnol, italien, allemand, polonais)

V4 - Sept 2026



Objectifs de la formation

Permettre à tout professionnel d'acquérir les compétences linguistiques pour animer une réunion avec aisance et fluidité. Utiliser les expressions et le vocabulaire adapté pour mobiliser ses équipes à atteindre les objectifs initiaux. Développer ses compétences pour gérer la communication claire et cohérente dans une équipe multiculturelle.

Public

Managers, animateurs, directeurs.

Prérequis

Niveau B1.

Durée

Modules à partir de 15 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

Notre formatrice est diplômée par RNCP Niveau 1 Coach Professional d'ICN BUSINESS SCHOOL et utilise la méthode « Approche coaching » : Nous utilisons les outils issus du coaching. Ils sont le fondement de nos méthodes d'apprentissage et favorisent la participation des apprenants ainsi que la pédagogie inversée.

Programme de la formation

Acquisitions du vocabulaire de base, de champs lexicaux, d'expressions.
Planifier et préparer la réunion en fonction de ses capacités linguistiques actuelles.
Préparer un ordre du jour, le communiquer aux participants.
Introduire la réunion - objectifs, gestion des questions réponses, programme, sommaire.
Gérer le temps de parole des participants, les interruptions.
Présenter des informations, développer des idées, argumenter, suggérer.
Solliciter et exprimer des opinions. Reformuler et clarifier des idées.
Gérer des prises de décisions.
Conclure la réunion. Rédiger un compte-rendu.
Tenir compte des différences culturelles dans la présentation, formules de politesse, etc.

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
Certifications : 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

Adaptabilité
Aisance à communiquer
Capacité à définir des objectifs
Capacité de synthèse

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour :
Préparer une réunion et conduire une réunion
Communiquer dans le respect des participants, synthétiser des idées Mettre en place un plan d'action
Gérer la communication dans une équipe interculturelle

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

Négocier

Détail de la formation

(anglais, FLE, espagnol, italien, allemand, polonais)

V4 - Sept 2026



Objectifs de la formation

Permettre à tout professionnel d'acquérir les compétences linguistiques pour mieux préparer, mener puis conclure une négociation, créer une ambiance positive, présenter ses arguments, reformuler ses idées, gérer une situation conflictuelle.

Public

Toute personne souhaitant améliorer ses qualités de négociateur.

Prérequis

Niveau B1.

Durée

Modules à partir de 15 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

Nos intervenants étant natifs connaissent la négociation efficace pratiquée dans le pays de référence et utilisent les outils issus du coaching. Ils sont le fondement de nos méthodes d'apprentissage et favorisent la participation des apprenants ainsi que la pédagogie inversée.
Travail sur les supports de l'apprenant est conseillé.

Programme de la formation

Acquisitions du vocabulaire de base, de champs lexicaux, d'expressions.
Planifier et préparer la négociation en fonction de ses capacités linguistiques actuelles, déterminer des objectifs.
Introduire la négociation, se présenter - créer une ambiance positive rapidement, convenir des objectifs, d'une procédure et d'un planning.
Présenter des informations, des arguments, la politique de sa société.
Solliciter et exprimer des réactions. Reformuler et clarifier des idées.
Conclure la négociation, définir ce qui doit être fait, les responsabilités futures.
Gérer une situation conflictuelle, tenir compte des éléments interculturels dans la négociation.

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
Facilité à s'exprimer en public
Capacité à gérer son stress et ses émotions

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

Compétences acquises lors de la formation

A la fin de la formation vous aurez acquis les compétences pour déterminer clairement les objectifs à atteindre, définir la stratégie, structurer votre plan de négociation, expliquer clairement votre position et communiquer

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

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