

Durée 20 heures

Objectifs

Développer sa compréhension orale et utiliser le téléphone au quotidien.

Vaincre ses appréhensions.

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques

Méthodes ludiques participatives basées sur l'échange et la communication orale.

Jeux de rôles.

Supports audio et vidéo.

Pratique de la langue (mises en situation).

Acquisition de vocabulaire lié à ces situations.

PARCOURS PEDAGOGIQUE

Savoir se présenter

- › Epeler les noms
- › Savoir se présenter

Conversation téléphonique

- › Appel téléphonique
- › La réception d'un appel
- › Reformulation d'un message à un collaborateur ou à une boîte vocale
- › Gérer les difficultés à joindre un interlocuteur

Préparer son voyage d'affaire

- › Réserver une chambre d'hôtel
- › Réserver un vol, un hôtel, un taxi, une voiture de location
- › Fixer, modifier un rendez-vous d'affaire

Gérer les demandes et les plaintes des clients

- › Passer une commande
- › S'informer du suivi d'une commande, d'un paiement d'une facture...
- › Comment gérer un problème ou un client insatisfait.
- › Les différences culturelles.