

Durée 10 heures

Objectifs

Développer sa compréhension orale et utiliser le téléphone dans des situations quotidiennes.

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques

Méthodes ludiques.

Rappel grammatical (utilisation des temps, formules de politesse...)

Compréhension orale (audio, vidéo), se familiariser avec différents accents.

Pratique de la langue (mises en situation, jeux de rôle).

Acquisition du vocabulaire lié à ces situations.

PARCOURS PEDAGOGIQUE

Savoir se présenter

- › Epeler les noms
- › Se présenter

Conversation téléphonique : la base

- › Appel téléphonique
- › La réception
- › Reformulation d'un message afin de vérifier sa compréhension

Laisser un message

- › Structure d'un message
- › Laisser un message à un collaborateur, à une boîte vocale
- › Problème à joindre son correspondant (les annonces vocales)

Préparer son voyage d'affaire

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

Gérer les demandes et plaintes de clients

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