

## Accueil en anglais pour francophones

Nombre de sessions: 6

### Description

On n'a qu'une seule chance de faire une bonne première impression. Cette impression, c'est celle laissée par vos collaborateurs qui sont en contact quotidien avec vos clients. Ils sont la carte de visite de votre entreprise et définissent votre image. L'importance d'un bon accueil n'est donc pas à sous-estimer.

Mais un grand nombre d'entre eux ont des difficultés à **communiquer en un anglais fluide**. C'est précisément pour cette raison que cette formation arrive à point nommé. Vos collaborateurs francophones apprendront à encore mieux s'exprimer avec vos clients anglophones. Et ces clients, aidés plus rapidement, seront d'autant plus satisfaits de vos services.

### Programme

#### Généralités

- Exprimer de l'empathie (non) verbale en anglais
- écouter activement en anglais
- Utiliser un registre de langage adéquat

#### Accueil des clients

- Saluer un client
- Accueillir un client
- Déchiffrer et utiliser la bonne intonation
- Formuler une proposition
- Demander des renseignements
- Donner des informations: les "modaux" (can, could, should, would, must, ...)
- Répondre à des questions
- Interrompre poliment un interlocuteur bavard
- Approfondir la question quand un message n'est pas clair
- Gérer un interlocuteur difficile/accueillir la critique (forme "je")
- Exprimer/recevoir des excuses
- Épeler une adresse e-mail et un numéro de téléphone
- Résumer l'entretien
- Fixer, confirmer, déplacer un rendez-vous
- Conclure un entretien

#### Au téléphone

- Bien démarrer un entretien téléphonique
- Déchiffrer et utiliser la bonne intonation
- Se présenter
- Mettre quelqu'un en communication
- Transmettre un message
- Enregistrer un message
- S'expliquer clairement, questionner pour plus de clarté
- Demander de patienter
- Interrompre poliment un interlocuteur bavard
- Gérer un interlocuteur difficile/accueillir la critique (forme "je")
- Exprimer/recevoir des excuses
- Pouvoir s'exprimer en cas de mauvaise communication ou de faux numéro

- Résumer l'entretien
- Prendre congé
- Conclure l'entretien d'une manière orientée clients
- Traiter un appel sortant

Cette formation vous semble taillée sur mesure pour vos collaborateurs francophones?

N'hésitez pas à nous contacter.

## Méthodologie

Les sujets suivants sont abordés en quatre parties:

- Prise de contact
- Analyse
- Proposition d'une solution
- Conclusion

Un syllabus truffé de formulations et de conseils concrets est également fourni.

Chaque séance inclut également les éléments suivants:

- Situations réelles en guise de point de départ (vidéos, expériences des participants eux-mêmes...)
- Jeux de rôle
- Exercices en petits groupes
- Auto-évaluation et évaluation par les pairs

## A qui cette formation s'adresse-t-elle

Aux travailleurs francophones qui n'ont aucune connaissance (ou presque) de l'anglais.

## Connaissance préalable

Aucune connaissance préalable n'est requise.

## Enseignant

**Frédéric Boery**

Nombre de sessions: 6