

## Accueillir en néerlandais - Avancé

Nombre de sessions: 6

### Description

Savoir communiquer tant oralement que par écrit avec des partenaires de projets, clients, collègues néerlandophones dans l'exercice de leur fonction publique.

### Que sait-on après avoir suivi cette formation

**La maîtrise du néerlandais de base** (langue technique et conversation professionnelle courante) est indispensable sinon un atout à l'exercice de leur fonction.

### Programme

- L'accueil: de l'arrivée au départ du client
- Comment réussir l'accueil?
  - Les techniques d'accueil et de communication
  - Les expressions à utiliser
  - Les expressions à éviter
  - Jeux de rôles
- Au téléphone:
  - expressions à utiliser pour:
    - saluer
    - offrir ses services
    - passer quelqu'un
    - fixer un rendez-vous
    - reporter un rendez-vous
    - demander et donner des informations sur l'organisation, les services, les heures d'ouverture, etc.
    - réagir aux réclamations
    - prendre congé
  - jeux de rôles
- Correspondance commerciale
- matériel pédagogique: les participants apportent les documents qu'ils ont rédigés au travail
  - le vocabulaire et le style à utiliser dans des lettres
  - écritures de mails, fax, sms en contexte formel
  - correction des documents des participants
  - exercices

### Méthodologie

- Méthode active et participative
- Mises en situation et jeux de rôle
- Travaux dirigés et exercices

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

Employés de services publics ayant déjà de bonnes notions du néerlandais (réf. europ. niveau B1) et voulant perfectionner leurs compétences en néerlandais. Maximum 15 participants.

## Connaissance préalable

Pour ceux qui ont de bonnes notions du néerlandais.

## Enseignant

**Marije Lobbezoo**

Nombre de sessions: 6