escala
formation et assistance
051 26 87 65
info@escala.be
www.fr.escala.be

Accueillir en néerlandais Initiation

Nombre de sessions: 6

Description

Objectifs:

Apprendre et assimiler les phrases standard lors de l'accueil d'une personne néerlandophone et mener des conversations téléphoniques de base.

Que sait-on après avoir suivi cette formation

Résultat:

Comprendre les questions et pouvoir donner des informations générales tant face à face qu'au téléphone.

Programme

Programme:

- L'accueil personnel
  - Se mettre à l'écoute de l'interlocuteur
  - Présenter ses services
  - Référer à une/des personne(s) compétente(s), responsable(s)
  - Expliquer des procédures à suivre
  - Prendre congé
  - Jargon inhérent à la fonction de chaque participant
  - Jeux de rôles: situations nécessitant l'emploi du jargon
- Au téléphone
  - Décrocher, saluer, se présenter
  - Noter un message
  - Fixer un rendez-vous
  - Demander les coordonnées de l'interlocuteur
  - Donner des informations sur les services
  - Réagir aimablement à des plaintes et proposer des solutions
  - Résoudre des problèmes (cas apportés par les participants)
  - Jeux de rôles: application de la matière traitée pendant les leçons.
- Méthode Apport théorique
  - Méthode active et participative
  - Mises en situation et jeux de rôles
  - Travaux dirigés et exercices

A qui cette formation s'adresse-t-elle

Groupe cible:

Employés de services publics ayant une base minime ou aucune notion du néerlandais et voulant apprendre à mener des communications de base avec des néerlandophones. Maximum 15 participants.

Connaissance préalable

Ce n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances de base.

Enseignant

Marije Lobbezoo

Nombre de sessions: 6