

## Anglais au téléphone

*Formation accessible selon calendrier adaptable en fonction de vos besoins, nous consulter*

### Métiers et emplois visés :

- Tous les métiers du secrétariat

### Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi  
Jeune 16-29 ans  
Salarié.e  
Individuel.le autre

### Objectifs de la formation :

- Converser au téléphone dans des situations professionnelles simples
- Accueillir un interlocuteur au téléphone, prendre ses coordonnées, identifier l'objet de son appel et prendre des messages
- Diriger la personne vers le service demandé ou lui donner les renseignements utiles

### Contenu de la formation :

- Les structures lexicales et grammaticales les plus courantes
- L'alphabet et les chiffres
- La communication :
- Prise de contact, réception d'un appel
- Transmission de la communication à un tiers
- Compréhension et transmission d'un nom ou d'un numéro de téléphone
- Note et transmission d'une adresse
- Rédaction d'un message
- Prise de rendez-vous
- Prise de congé

### Méthodes et outils pédagogiques :

- Formation groupe : ateliers, modules, stages intensifs
- Cours particuliers : face-à-face, téléphone, e-learning
- Supports numériques, vidéo, audio
- Ouvrages spécialisés public adulte

### Modalités d'enseignement :

Formation partiellement à distance

### Durée indicative en centre de formation :

28 heures

### Pré-requis :

Niveau A1 du Cadre Européen Commun de Référence : communication courte et simple.

### Modalités d'admission :

- Sur test

### Niveau d'entrée :

Obligatoire : niveau 1 (savoir de base)

### GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô  
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

**Niveau de sortie :**

sans niveau spécifique

**Validations :**

- Attestation de compétences basée sur le CECRL (Cadre Européen Commun de Référence des Langues)

**Financement :**

CPF  
Financement individuel  
Plan de développement des compétences

**Tarif de référence :**

18€/heure

**Lieu(x) de formation :**

BAYEUX

**Accès Handicapés :**

Accès PMR conforme à la réglementation sur l'accessibilité des ERP

**Renseignements et inscriptions**

Nom du contact : Jean Philippe LACOUR  
Téléphone : 02 31 21 61 00  
Courriel : greta-bayeux@ac-normandie.fr