

Anglais au téléphone



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 DU CALVADOS

Siège social : lycée Augustin Fresnel - 49, avenue Père Charles de Foucauld - BP 46153 - 14000 Caen
N° SIRET : 19140014200045 - N° de déclaration d'activité : 2514P300014
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)
- TOEIC

Financement :

CPF
Financement individuel
Plan de développement des compétences

Éligible au CPF

Code CPF : 236 593

Tarif de référence :

18€/heure

Lieu(x) de formation :

Bayeux

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : ARVIER Ludovic
Téléphone : 02 31 21 61 00
Courriel : greta.arcissedecaumont@ac-caen.fr