

Liberté Égalité Fraternité



# 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 :

Ateliers individualisés ou cours particuliers

### Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

### Durée indicative en centre de formation :

21 heures

# Pré-requis:

Niveau d'anglais fin de terminale

# Modalités d'admission :

Sur entretien

#### Niveau d'entrée:

Obligatoire: information non communiquée

### Niveau de sortie:

sans niveau spécifique

# **GRETA COTES NORMANDES**



Liberté Égalité Fraternité



# Validations:

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

# Financement:

CPF

CSP

Financement individuel
Financement sur fonds publics
Plan de développement des compétences
ProA

# Tarif de référence :

15 € / h

# Lieu(x) de formation:

**COUTANCES** 

# Accès Handicapés:

Notre référent handicap se tient à la disposition de toutes personnes en situation de handicap qui souhaite effectuer cette formation.

# Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Valérie MACHADO

Téléphone: 06 70 53 78 48

Courriel: valerie.machado@ac-normandie.fr