

## 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

### 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