RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

greta PORTES NORMANDES ACADÉMIE DE NORMANDIE

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 :

- Face à face, téléphone, e-learning
- Supports numériques, vidéo, audio, ouvrages spécialisés

Le parcours est individualisé. La durée totale est donnée à titre indicatif. Un positionnement réglementaire sera réalisé en début de parcours afin d'étudier la possibilité de réduction du nombre d'heures Frais additionnels non pris en charge : Passage du TOEIC dans un centre de tests TOEIC

Modalités d'enseignement :

Formation partiellement à distance

Durée indicative en centre de formation :

28 heures

Pré-requis :

Niveau TOEIC 320

Modalités d'admission :

- Sur dossier
- Sur test

Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

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 :

504 euros/module

Lieu(x) de formation :

ELBEUF

Accès Handicapés :

Accessibilité PMR

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Jean-Jacques VOILLEQUIN
Téléphone : 02 32 96 94 94
Courriel : greta-portes-normandes-elbeuf-bilan-insertion@ac-normandie.fr