

Anglais - Perfectionnement

(Durée estimée : 20h)

Objectifs

- Développer des aptitudes à communiquer en anglais afin de gérer les premiers contacts.
- Acquérir une aisance dans la prise de parole afin de vaincre ses appréhensions.
- Acquérir des connaissances grammaticales et lexicales de base.
- Développer les compréhensions orale et écrite.

Contenu de la formation

Maîtrise du téléphone

- Acquérir de l'aisance au téléphone
- Intégrer les formules de base du téléphone
- Savoir gérer un appel
- Passer ou vérifier une commande
- Régler un litige (délais de paiement, livraison, relances, ...)
- Gérer des rendez-vous
- Renseigner le client (échantillons, ...)

Techniques de rédaction

- Présenter ses écrits "à l'anglaise" : format, références, présentation, abréviations courantes, dates et chiffres, formules de politesse, mots de liaison, structures idiomatiques
- Rédiger courriers, fax et e-mail (lettres commerciales, bons de livraison, demandes de renseignements, réclamation qualité, commandes, prévisions de ventes, ...)
- Rédiger pour être lu

Savoir accueillir et présenter sa société (via les salons notamment)

- Les cinq premières minutes
- Les formules de politesse relatives à l'accueil d'un visiteur
- Savoir se présenter, présenter sa société, son activité, introduire une tierce personne auprès de son interlocuteur
- Techniques, phrases et situations types, transitions
- Faire patienter, diriger et renseigner un visiteur ou un client

Déplacements à l'étranger

- Transport
- Réservations (hôtel, restaurant, billets,...)
- Se diriger

Acquérir les connaissances interculturelles indispensables pour échanger à l'international

- Les indicateurs culturels et leurs significations
- Les particularités linguistiques de la langue anglaise

Les règles fondamentales de la grammaire anglaise

- L'utilisation des temps dans le discours verbal
- Questions/réponses, mots de liaison
- L'emploi des prépositions
- Exprimer sans faute la date du jour, indiquer ou demander un chemin, demander un prix, parler de son activité professionnelle
- Voix passive et discours indirect
- Les notions de devoir, pouvoir, vouloir, souhaiter, avoir besoin de
- Articles et pronoms personnels et réfléchis
- Être capable de comparer, de décrire

Moyens pédagogiques

Cours théoriques et personnalisés par un formateur

Pratique intensive de l'oral à partir de mises en situation et jeux de rôle

Moyens techniques

Salle de formation ou ordinateur disposant d'une connexion internet

Modalités d'encadrement

Formateur en présentiel ou à distance

Evaluation des acquis

mises en situation et jeux de rôle

Pré-requis

Avoir une connaissance de bases de la langue

Public visé

tout public

Modalités d'accès

INTRA entreprise

Durée d'accès

1 jour(s) ouvré(s)

Accessibilité

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite en présentiel ou en classe virtuelle. Pour plus de précision, nous contacter.

Mise à jour du programme : 14/12/2023