



L'anglais des fonctions d'accueil

Formation professionnelle continue | Sans niveaux spécifiques



Développez la compréhension et l'expression orales pour communiquer aisément en anglais avec des interlocuteurs étrangers dans un poste d'accueil professionnel. Acquérez les compétences nécessaires pour des échanges fluides et efficaces dans un contexte international.

TARIF

présentiel : 525€ nets
distanciel 435€ nets

Effectif min. de démarrage : Sous réserve d'inscrits suffisants

DURÉE ET RYTHME

14 heures

LIEUX

Inter-entreprise

Albi, Béziers, Cahors, Foix / Saint-Paul-de-Jarrat, Montpellier

Intra-entreprise

Possibilité avec tous les Purple Campus d'Occitanie (sur devis)

MODALITÉS D'ACCÈS

7 jours au plus tard avant le début de la formation sous réserve d'acceptation de financement

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

Public cible

Tout public

Pré-requis et niveau d'entrée

- Personnes de niveau A2 minimum pour le distanciel et B1 minimum pour le présentiel
- Test de positionnement (test officiel du réseau national des Centres d'Étude de Langues) <http://www.oscar-cel.com>
- **Si distanciel** : Disposer d'un espace de travail adéquat, d'un ordinateur connecté à internet, d'une caméra et d'un micro

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer la compréhension et l'expression orales pour pouvoir communiquer avec davantage d'aisance en langue anglaise avec des interlocuteurs étrangers dans le contexte professionnel d'un poste d'accueil .

- Accueillir et renseigner des clients en face-à-face ou au téléphone
- Diriger des visiteurs
- Répondre à des questions et gérer des réclamations
- Comprendre le sens d'une information orale
- Améliorer la fluidité de son expression orale et sa prononciation en anglais
- Gagner en confiance en soi lors de ses échanges

MODALITÉS VALIDATION & ÉVALUATIONS

Validation

- En début de formation : test de positionnement ou entretien de diagnostic

Evaluations

- En fin de formation : Evaluation des acquis de la formation, délivrance attestation de fin de formation et ou certificat de réalisation.

97,10%

des clients recommandent les formations en Langues de Purple Campus

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Anglais

ÉQUIPES & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formateurs experts

des domaines et qualifiés par Purple Campus dans le cadre de sa démarche Qualité

Pédagogie active et multimodale, analyse de cas concrets, mise en situation, travail personnalisé en entreprise...

Salles de formation équipées pour une pédagogie active – plateaux techniques, Environnement Numérique de Travail (ENT), logiciels métiers

CO-TRAITANCE

Non

ACCESSIBILITÉ

Toutes les formations dispensées par Purple Campus se déroulent dans des conditions qui répondent aux exigences réglementaires et légales pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Délais d'accès : durée d'instruction du dossier

PROGRAMME

Accueillir des visiteurs ou des clients anglophones

- Accueillir et prendre congé
- Utiliser les formules de politesse et de bienvenue
- Recevoir des publics spécifiques
- Se présenter et présenter de façon succincte l'organisation et les activités de l'entreprise
- Prendre des renseignements, questionner
- Renseigner, conseiller
- Faire patienter un client et l'orienter de manière efficace
- Tenir compte des spécificités culturelles de son interlocuteur
- Faire face aux problèmes d'incompréhension (faire répéter, épeler)

Renseigner au téléphone

- Débuter et terminer une conversation téléphonique
- Reformuler, demander de reformuler et récapituler la demande
- Prendre des messages
- Préciser les horaires d'ouverture
- Prendre et fixer un rendez-vous
- Transférer un appel

Utiliser le vocabulaire spécifique de l'accueil

Gérer des situations d'entreprise

- Présenter les produits et services proposés par l'entreprise et les caractéristiques de son offre
- Planifier, reporter ou annuler un rendez-vous ou une réunion
- Faire ou annuler des réservations (voiture, hôtel, ...)
- Constituer un groupe
- Gérer l'insatisfaction ou l'après-vente : prendre en compte les remarques, répondre à une réclamation
- Gérer une situation conflictuelle

AUTRES FORMATIONS

- Formations complémentaires en langue anglaise pour accéder à un niveau supérieur

PURPLE
CAMPUS



PLUS D'INFORMATIONS & CONTACTS
WWW.PURPLE-CAMPUS.COM

