

# Communiquer par téléphone en langue anglaise

**Code web :** 1GBT | **Durée :** 2 jours (16 h en présentiel) | **Prix :** 590.00 € HT (708.00 € TTC)  
**Durée (à distance) :** 2 jours (14 h)

## — PUBLIC

Cadres, assistant(e)s, acheteurs et commerciaux.  
Niveau intermédiaire

## — PRÉREQUIS

## — OBJECTIFS

- ▷ Devenir autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais.
- ▷ Eliminer 75% des fautes grammaticales, parmi les plus courantes.
- ▷ Acquérir ou revoir le vocabulaire de base de l'anglais des affaires.
- ▷ Soutenir une conversation simple et pratique.

## ■ PROGRAMME

### Le vocabulaire de base de l'anglais des affaires.

- Le vocabulaire du commerce et des achats: les conditions générales de vente.
- Le vocabulaire juridique et financier: les conditions de paiement.
- Les autres aspects du management: politique générale, gestion du personnel, gestion de la production, organisation de la Qualité.
- Le vocabulaire informatique de base.

### Recevoir un appel

- Les formules d'usage au téléphone. Se présenter. Présenter sa société. Epeler un nom.
- Mettre en attente ou demander de rappeler. Les formules de politesse.
- Répondre à une demande de renseignements simples. Les contresens à ne pas commettre.
- Faire face à un interlocuteur mécontent. Régler un litige simple (délai de livraison ou de paiement).

### Les principaux écueils de la grammaire anglaise.

- Indiquer correctement un lieu ou un moment. La formulation des dates. L'utilisation des propositions.
- L'utilisation des temps.
- Les difficultés liées à l'utilisation des verbes. Les notions de devoir, de pouvoir et de souhait. L'usage de la voix passive et du discours indirect.
- Les difficultés liées à l'utilisation des adverbes et des pronoms, personnels et réfléchis.

### Donner un appel

- Réserver une place d'avion, une chambre d'hôtel, une table au restaurant.
- Prendre un rendez-vous, le modifier, le reporter ou l'annuler.
- Demander (ou présenter) des conditions de vente, d'achat, de livraison ou de délai.
- Demander (ou présenter) des conditions de règlement. Manipuler les chiffres.

**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation