



# L'accueil téléphonique et physique en anglais

**Public concerné :**

Hôtesse d'accueil,  
secrétaires,  
assistantes  
commerciales

**Pré-requis:**

Avoir suivi la  
formation accueil  
de base

**Nombre de  
participants :**  
8 à 10

**Contenu du stage**

- *Spécificités de l'entretien téléphonique*
- *Attitudes : voix, écoute, directivité, valorisation*
- *Discours : choix des mots, phrases, temps, formules*
- *Communication interpersonnelle*
- *Structure de l'entretien en réception d'appel*
- 

**Approche pédagogique et supports**

- *Pédagogie interactive*
- *Autoévaluation*
- *Simulation d'appels enregistrés*
- *Simulation filmée*
- *Évaluation du formateur*
- *Remise d'un support pédagogique*

**Objectif général**

*Utiliser l'anglais au téléphone sans appréhension  
Développer son aisance et son professionnalisme  
Acquérir les bonnes formules pour traiter les situations courantes*

**Compétences développées  
Savoir-faire attendu en fin de stage**

- Savoir se présenter et identifier l'interlocuteur
- Déterminer la raison de l'appel
- Reformuler pour rassurer et être sûr d'avoir bien compris
- Savoir faire patienter et transférer un appel
- Savoir prendre des messages
- Savoir filtrer les appels
- Savoir prendre congé
- Établir un climat positif/désamorcer les tensions éventuelles

**Indicateurs de l'application des acquis**

- Qualité des formules employées en anglais
- Respect de la structure des entretiens
- Qualité des échanges en anglais
- Maîtrise de soi lors des appels

**Durée :**  
1 jour

**Lieu :**  
Sur site

**Préparation et suivi de stage****Avant la formation**

- Enregistrement d'appels sur le lieu de travail en collaboration avec les futurs stagiaires

**Après la formation**

- Réalisation d'appels mystères par le formateur