

# > Téléphoner en anglais



## **Objectifs :**

- Communiquer professionnellement et efficacement dans les situations nécessitant l'utilisation de l'outil téléphonique



## **Public :**

- Toutes personnes ayant à gérer des contacts téléphoniques réguliers dans le cadre de l'activité professionnelle. Formation convenant à un public de niveau intermédiaire



## **Contenu :**

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Etablir un contact téléphonique
- Prendre et laisser des messages téléphoniques
- Recevoir des appels
- Fixer, reporter et annuler des rendez-vous par téléphone
- Gérer les situations difficiles au téléphone

## **Méthode pédagogique :**

Livres, CD/cassettes, exercices de mise en situation, jeux de rôles

## **Durée :**

21 heures de formation réparties sur 3 jours de formation

## **Prix nets :**

en intra-entreprises : 1 365 €  
En inter-entreprises ou en DIF : 345 €  
par participant  
(cf dates pages 26-27)