



Points forts : ateliers de compétences professionnelles adaptés à chaque situation professionnelle.

Objectifs

Utiliser les outils linguistiques pour mettre en œuvre les compétences professionnelles liées à un savoir-faire dans l'entreprise.

Programme

► **Acquérir le vocabulaire et les expressions propres à la communication par téléphone pour être capable de :**

- Prendre/passer un appel, faire patienter l'interlocuteur
- Prendre/laisser un message, reformuler, épeler/faire épeler
- Expliquer les raisons de l'absence de l'interlocuteur
- Prendre un rendez-vous, le modifier, l'annuler
- Demander/donner des renseignements à des clients/fournisseurs
- Résoudre des problèmes, des litiges
- Conclure une conversation téléphonique

Pour valider vos compétences, possibilité de passer le test TOEIC ou CLOE éligibles au CPF.

Le TOEIC, Test of English for International Communication, uniquement en anglais, compréhension écrite et orale, sur 990 points. Possibilité de le passer sur table ou en ligne dans nos locaux.



CLOE (compétences en langue écrite et orale) évalue la compétence écrite et la compétence orale en deux parties distinctes : une partie écrite (test adaptatif) et une partie orale lors d'un entretien avec un évaluateur.



Démarche pédagogique

En inter : 6 heures en groupe avec un formateur pour cadrer le sujet, donner les outils, le vocabulaire et le travail à effectuer, mettre les acquis en pratique à l'oral par le biais de mises en situations réelles et de jeux de rôles.

2 heures de travail individuel à l'Espace Langues pour consolider les connaissances et améliorer la compréhension audio.

En intra : 8h de face à face

Intervenants en anglais.

Formateurs sélectionnés par le CEPPIC pour leurs compétences techniques et leur expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Toute personne ayant un besoin professionnel ciblé. Effectif moyen : 8 stagiaires.

Prérequis

Niveau élémentaire acquis ; test de niveau et entretien sur RV ou en ligne (gratuit). Selon le niveau linguistique de départ et les objectifs professionnels à atteindre, il peut être nécessaire de suivre plusieurs modules de niveaux différents sur le même thème


Modalités d'évaluation

Validation : Test d'acquisition de la compétence à l'issue de chaque module (Ex. : jeux de rôles, mises en situations professionnelles, exercices pratiques, quizz...).

Certification éventuellement.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Nadège BILE

02.35.59.44.06

nadege.bile@ceppic.fr