

▶▶▶ Reflex'English - Phone calls (A2/B1 CECRL)

Objectifs pédagogiques

Reflex'English Phone calls est une ressource digitale spécifique qui s'adresse aux apprenants de niveau intermédiaire.

Elle est composée de **3 modules** dédiés au vocabulaire et à la préparation d'entretiens téléphoniques. Parmi les sujets traités :

- Phrases utiles pour les conversations téléphoniques : répondre au téléphone, demander à parler à quelqu'un, mettre en attente, transférer un appel, prendre un message, laisser un message, demander des précisions, vérifier des informations, gérer les problèmes techniques, prendre rendez-vous, confirmer un rendez-vous, faire une demande, proposer son aide, terminer l'appel.
- Téléphoner avec assurance : se préparer avant l'appel, interagir avec intelligence pendant l'appel.
- Entretiens téléphoniques commerciaux : usages et bonnes manières.

Compétences linguistiques

Compréhension écrite - Textes

Des activités basées sur des textes et des descriptifs en anglais permettent d'améliorer la compréhension écrite de la langue.

Compréhension orale - Enregistrements sonores

De nombreux enregistrements audio (dialogues, conversations téléphoniques) permettent une immersion rapide dans la langue anglaise.

Compréhension orale - Animations

Les animations servent de prétexte pour présenter les différentes fonctions de la langue anglaise (grammaire et vocabulaire).

Spécificités du langage en anglais des affaires

Des recommandations pratiques sur les spécificités du langage en anglais dans le cadre professionnel sont largement développées.

Public

Toute personne souhaitant acquérir des compétences relatives à la formation « Reflex'English – Phone calls »

Temps moyen de formation

5 heures

Evaluation de l'action

Evaluation de positionnement
Evaluation au cours de la formation
Evaluation post formation

Suivi de l'action

Certificat d'acquis de formation
Attestation de formation
Attestation de compétences
Attestation de parcours
Résultat des évaluations
Certificat de réalisation

Niveau de granularisation

- 3 modules comprenant de multiples jeux-exercices interactifs
- Préparation TOEIC

Pré requis technique

- Navigateur web : Chrome, Firefox, Safari, Edge, Chrome sur Android, Safari sur iOS
- Système d'exploitation : Windows, Mac, Android, iOS

Accessibilité

Pour toute demande d'aménagement ou de compensation, merci de contacter notre référent handicap Madame GRAFFAGNINO Cloé (cloe@711academy.fr)

Tarif : 490€

▶▶▶ Détail formation : Reflex'English - Phone calls (A2/B1 CECRL)

Phone conversations - useful sentences

- Phone conversations
- Answering the phone
- Beginning a phone conversation: making small talk, asking to speak with someone
- Putting someone on hold, putting someone through, not transferring the call
- Taking a message, leaving a message, not leaving a message
- Asking for clarification, double-checking the information
- NATO phonetic alphabet
- Handling problems on the phone
- Giving a reason for calling, making arrangements and confirming details
- Making requests and offering help
- Ending the call
- Useful tips for phone conversation

Making phone calls with confidence

- The end of phone calls ?
- Phone phobia - the reasons
- Before the call: prepare thoroughly
- During the call: interact wisely

Using correct phone etiquette for business calls

- Making business phone calls
- Why is phone etiquette important ?
- Phone etiquette - basic rules

