
Programme de Formation

E-Learning : Reflex'English – Phone Calls A2/B1

Description

Points Forts

Maîtrise des conversations téléphoniques professionnelles en anglais avec vocabulaire clé, conseils pratiques et entraînements oraux interactifs. Préparation TOEIC incluse.



Public visé

- Formation accessible à tout public, sans prérequis, pour une montée en compétences en toute autonomie via e-learning.



Objectifs pédagogiques

- Cette formation permettra : de gérer avec assurance des appels téléphoniques en anglais, d'acquérir les tournures idiomatiques et structures nécessaires à la communication téléphonique, et de respecter les codes de l'étiquette professionnelle à l'oral.

Organisation

Durée : 3 heures

Mode d'organisation : E-learning

Contenu pédagogique



Description

Phone conversations – Useful sentences

- Répondre au téléphone
- Démarrer une conversation : *small talk*, demander un interlocuteur
- Mettre en attente, transférer ou refuser le transfert d'appel
- Prendre et laisser un message / refuser d'en laisser un
- Demander des précisions, reformuler, valider une information
- Utiliser l'alphabet phonétique de l'OTAN pour épeler
- Gérer les problèmes techniques pendant l'appel
- Exprimer la raison de l'appel, organiser et confirmer un rendez-vous
- Formuler des demandes, proposer son aide
- Terminer un appel avec les bonnes formules
- Astuces générales pour bien téléphoner en anglais

Making phone calls with confidence

- L'appel téléphonique est-il en voie de disparition ?
- Comprendre les causes de la "phobie du téléphone"
- **Avant l'appel** : bien se préparer (objectifs, phrases types, documents)
- **Pendant l'appel** : gérer l'interaction avec clarté et aisance

Using correct phone etiquette for business calls

- Les codes de l'appel professionnel
- Pourquoi l'étiquette téléphonique est-elle cruciale ?
- Règles essentielles : politesse, clarté, écoute active, ton adapté



 Prérequis

- Navigateur web : Edge, Chrome, Firefox, Safari
- Système d'exploitation : Mac ou PC

**Modalités pédagogiques**

- Exercices concrets
- Modules Pratiques
- Entièrement a distance

**Moyens et supports pédagogiques**

- 3 modules thématiques avec exercices interactifs stimulants
- Activités sur textes, dialogues téléphoniques, animations grammaticales
- Accent mis sur les compétences orales et la compréhension audio
- Recommandations pratiques sur le langage téléphonique professionnel
- Compatible SCORM / HTML5
- Navigateurs : Chrome, Firefox, Safari, Edge (Windows, Mac, Android, iOS)
- Préparation ciblée au TOEIC

**Modalités d'évaluation et de suivi**

- Modules de pratique et éducatif
- Pas d'évaluation, simplement de l'apprentissage.