



COURS D'ANGLAIS : ASSISTANTE COMMERCIALE ET ASSISTANTE DE DIRECTION

Référence : LANG24

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Assurer efficacement le service d'accueil de l'entreprise dans un anglais professionnel
- S'exprimer avec plus d'aisance pour renseigner et orienter ses interlocuteurs anglophones
- Comprendre les écrits professionnels en anglais

Public :

Salarié(e) de l'entreprise occupant un poste de :

- Assistant(e) commercial(e)
- Secrétaire de direction

Près-requis

Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

Durée :

- 40 heures

Programme :

1 – COMMUNICATION ET COMPREHENSION ORALE

- L'alphabet, épeler les noms
- Les chiffres, les prix, les dates et heures
- Les jours de la semaine, les mois
- Les saisons, la météo
- La nourriture et les boissons.

2 – ABORDER ET ACCUEILLIR LES ANGLOPHONES

- Utiliser des formules de politesse
- Comprendre leur demande
- Poser des questions, reformuler, comprendre les réponses
- Les différences culturelles
- Donner des conseils
- Prendre des commandes ou des rendez-vous

3 – ACCUEILLIR ET PRENDRE LES MESSAGES AU TELEPHONE

- Lexique du vocabulaire téléphonique simple
- Prendre les messages
- Emettre des appels simples.

4 – COMMUNICATION ET COMPREHENSION ECRITE

- Fax, lettres, e-mail simples
- Donner des renseignements par écrit.
- Confirmer des rendez-vous
- Lexique de mots clés

5 – GRAMMAIRE DE BASE

- Les temps verbaux
- simples : présent, passé et futur
- Les adjectifs de nationalité, couleur, taille et lieu
- Les adverbes de fréquence
- Les questions et réponses simples

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants. L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.