

Anglais : accueil physique et téléphonique

- niveau 1 - Formation certifiante

Langues - 2023

En résumé

Accueillez vos interlocuteurs anglophones avec aisance !

Tous les lundis de 17h30 à 19h30, venez suivre cette formation d'anglais de 30 heures sur 10 semaines, en petit groupe de niveau (A1+). Cette formation sur la thématique "accueil - physique et téléphonique" est composée de 20 heures de cours collectifs pour développer son aisance à l'oral et de 10 heures de travail en autonomie en ligne pour acquérir les connaissances grammaticales et développer son vocabulaire.

A la fin de votre parcours, vous pouvez passer une certification de langue anglaise.

- **CLOE Anglais**
- **TOEIC**

Cette offre est éligible au CPF. Inscrivez-vous sur "Mon Compte Formation":

- Formation avec [la certification CLOE](#)
- Formation avec [la certification TOEIC](#)

Objectifs :

- Etre en capacité d'utiliser les structures et expressions essentielles en anglais.
- Etre en capacité d'accueillir physiquement une personne.
- Etre capable de gérer un appel entrant.
- Etre capable d'orienter une personne dans une entreprise.

Prérequis :

- Être de niveau A1+ au test de positionnement en ligne.
- Test de positionnement avant inscription : <https://www.cciformation-grenoble.fr/formation/testez-votre-niveau-en-langues-gratuitement>

Participants :

Personne occupant un poste d'accueil réceptionniste.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 12 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine des langues.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

1. Décrire son entreprise

Se présenter et présenter le personnel.
Orienter dans l'entreprise.

2. Décrire le fonctionnement de l'entreprise

Parler des horaires d'ouverture et de fermeture.
Parler des jours, des heures, des dates, des périodes.

520 €
Net de taxe par personne, hors certification

F1 ANGLAISRECEP 21-B22

| | | |
|--|---|---|
|  30 heures hors certification (20 heures en collectif et 10 heures sur plateforme) |  CLOE |  TOEIC |
|  Eligible au CPF |  Formation partiellement à distance |  E-learning |

Dates et villes

3. Accueillir le visiteur

Communiquer avec politesse en face à face, au téléphone.
Demander et comprendre les détails personnels du visiteur.
Lire et comprendre des documents d'identification.
Comprendre le motif de la visite.

4. Répondre au téléphone

Demander les coordonnées de l'interlocuteur : nom, téléphone, adresse courriel, ...
Demander et comprendre la raison de l'appel.
Donner une explication simple d'absence, de retard, de modification de date/horaires de rendez-vous, ...

5. Préparer la certification (option)

CLOE ANGLAIS - les compétences

Approfondir ses connaissances de la langue écrite, notamment vocabulaire, grammaire, syntaxe, et expressions.
Développer ses capacités à comprendre des textes courts.
Répondre sans hésitation à des questions posées à l'oral.
Échanger des informations et entretenir un dialogue en situation courante, professionnelle ou spécifique à son métier.
Discuter sur un sujet de société ou une thématique professionnelle.

TOEIC - les compétences

Etre capable d'interaction dans un contexte professionnel particulier.
Connaître la grammaire et maîtriser le vocabulaire.
Etre capable de communiquer.
Produire un discours cohérent.
Etre en mesure de s'exprimer et se faire comprendre de façon claire et détaillée.
Interpréter et comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte ou une conversation.
Comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants ainsi que saisir des significations implicites.
Pouvoir utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale académique ou professionnelle.
Pouvoir s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée.
Manifester son contrôle des outils d'organisation d'articulation et de cohésion du discours.



Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Formation axée sur la communication orale en situations professionnelles et quotidiennes :

- Exercices de compréhension écrite et orale.
- Mise en pratique des acquis par jeux de rôle et simulations.
- Supports audio et vidéo.

Cette formation se compose de :

- 20 heures en face à face en présentiel permettant une dynamique de groupe et un apprentissage basé sur les échanges et conversations.
- 10 heures en e-learning tutorées par le formateur qui suivra la progression pédagogique de chaque stagiaire en mode asynchrone. Les 10 heures de travail en autonomie constituent la base de travail en intersessions. A chaque séance en face à face, un bilan des activités réalisées en autonomie sera réalisé avec le formateur. Le stagiaire aura accès pendant 1 an à la plateforme E-FLEX suite à son premier cours en face à face.

Moyen d'appréciation de l'action

Pour les cours en face à face, le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Pour la séquence en e-learning, les exercices se présentent sous la forme de vidéos associées à des exercices de compréhension orale, des textes à trous, des mots croisés, des associations de phrases qui permettent l'évaluation continue des acquis.

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Pour les cours en face à face, lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par séance devra être signée par le stagiaire.

Pour les séquences en e-learning, un suivi des temps de connexion est réalisé pour chaque stagiaire et fait l'objet d'un état individuel donnant lieu à une attestation de CCI Formation indiquant la totalité des heures réalisées par stagiaire.

Cette formation peut être sanctionnée par les certifications :

- « CLOE Anglais » inscrite au Répertoire spécifique de France Compétences et délivrée par « CCI France ».
- « TOEIC » inscrite au Répertoire spécifique de France Compétences et délivrée par « ETS GLOBAL ».

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Dans le cas où vous mobilisez votre CPF (Compte Personnel de Formation) pour financer cette formation, l'inscription est possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - ccifformation@grenoble.cci.fr
www.ccifformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z



n° 008 743 4