



Objectif

- S'exprimer avec aisance en anglais dans les situations professionnelles relevant de l'accueil du public.
- Accueillir une clientèle étrangère et entretenir une conversation soutenue
- Utiliser les expressions professionnelles et le vocabulaire adapté à sa fonction
- Être capable de rédiger et répondre à des courriels, fax, etc.

Participant

Managers, personnel d'encadrement

Moyens pédagogiques

- Face à face avec un formateur de langue anglaise
- Utilisation d'une méthode de langue anglaise
- Utilisation d'extrait de la presse hebdomadaire anglophone

Validation des Acquis

Exercices de mise en application tout au long de la formation, questionnaire d'évaluation fin de formation

Prérequis

A définir

Programme

- Définition des objectifs particuliers de la formation
- Élaboration d'un programme de formation personnalisée
- Révision des structures grammaticales de base :
- Pronoms démonstratifs possessifs et interrogatifs
- Expressions de fréquence
- Pronoms
- Verbes usuels et formes irrégulières
- Temps et conjugaison
- Décrire sa fonction, ses compétences
- Parler de ses expériences professionnelles
- Présenter sa société
- Maîtriser les formules couramment utilisées dans l'animation de réunion (de la convocation jusqu'à l'ordre du jour, les dates et les lieux...)
- Présenter de manière synthétique et claire les objectifs d'une réunion
- Présenter des chiffres, décrire des graphiques, des supports visuels
- Exposer une situation
- Soutenir des idées et défendre un point de vue
- Utiliser les techniques de questionnement
- Orienter, recadrer le débat
- Savoir interrompre, clarifier ou reformuler
- Apprendre à convaincre et à traiter les objections



- Faire une synthèse et définir les prochaines actions
- Rédiger pour être lu, savoir être clair, précis et concis,
- Connaître les structures idiomatiques, les faux amis, les pièges à éviter
- S'entraîner à la rédaction de rapports, e-mails...