



inlingua ENTREPRISES

modules thématiques en anglais

TELEPHONING

Module "Basic" en 3 sessions

1 Prendre contact	Répondre au téléphone / S'informer et décliner l'identité Echanger les coordonnées / Indiquer l'objet de l'appel Diriger, conclure / Reformuler
2 Gérer les appels	S'informer, diriger, transférer des appels Prendre ou transmettre un message Faire des références / Réagir par de brefs commentaires
3 S'organiser	Prendre date pour une future action, un prochain contact Discuter des disponibilités / Prendre rendez-vous Confirmer les arrangements

Module "Complete Autonomy" en 6 sessions

1 Prendre contact	Répondre au téléphone / S'informer et décliner l'identité Echanger les coordonnées / Indiquer l'objet de l'appel Diriger, mettre en attente / Reformuler
2 Gérer les messages	Prendre un message / Rassurer l'interlocuteur Transmettre un message / Transmettre un point de vue Faire référence à des parties d'un message
3 S'organiser	Prendre date pour une future action, un prochain contact Discuter des disponibilités / Prendre rendez-vous Confirmer les arrangements
4 Transmettre les messages	Demander confirmation / Faire des références Expression des sentiments, des impressions Faire des suggestions, des recommandations
5 Téléconférences	Se présenter / Faire référence à l'objet de l'appel Entrer en discussion / Repérer les articulations du discours Interrompre / Faire des reprises / Conclure
6 Compétences au téléphone	Se préparer à un appel téléphonique Le soutien par courriel Surmonter les obstacles