

ACCUEILLIR EN LANGUE ANGLAISE

Objectifs :

Permettre aux participants d'avoir les connaissances afin d'accueillir et d'informer le public/client en langue anglaise. Travailler avec aisance et dextérité afin d'améliorer son efficacité de compréhension et développer une bonne communication dans cette langue au quotidien à savoir :

- Acquérir, s'approprier des automatismes en anglais professionnel et un vocabulaire simple et correct.
- Utiliser l'anglais en accueil physique et téléphonique, savoir guider, expliquer, présenter, orienter et savoir transcrire/transférer des messages simples par écrit (exemples par mail ou note interne...)

Public :

Tout personnel confronté à une situation d'accueil.

Prérequis :

Aucun. Néanmoins un petit groupe est préconisé !

Un questionnaire d'évaluation de niveau sera proposé en préformation

Durée : 2 journées et 2 formules

- 1.En présentiel, soit 14H00 ou 2 x 7h00
- 2.En distanciel, soit 7 x 2h00.

Contrôle du suivi : Les stagiaires émargent une Feuille de présence par demi-journée de formation, pour justifier de leur participation. Le formateur signe également ces Feuilles de présence ; à la fin de la session, il élabore un compte-rendu de formation.

Tarif : Cf au devis présenté

Délais d'accès : variable entre 10 et 21 jours pour la mise en place d'une session.

Formateur :

Consultant J+ FORMATION

Moyens pédagogiques : *formation essentiellement pratico-pratique*

-Apports théoriques (power point, supports, documentation...),

Une pédagogie essentiellement basée sur la réalisation de mises en situation qui sont au plus proche des situations rencontrées au quotidien par les participants,

-Mises en situations tout au long de la formation : nombreux entraînements à l'oral encadrés par le formateur et par le biais de jeux-de rôles, d'études de cas, simulations et dialogues guidés...

Evaluations

- Durant la session une évaluation des acquis est réalisée par le formateur.

- En fin de session, une évaluation à chaud est réalisée par les stagiaires (fiche à compléter) : elle concerne principalement le déroulement et le contenu de l'action de formation, ainsi que le degré de satisfaction à l'issue de cette action.

- Après retour des participants sur leur poste de travail et après mise en pratique des acquis, une évaluation à froid sera réalisée par le client commanditaire du projet.

Modalité de validation des compétences

- Délivrance d'un Certificat de réalisation de la formation et d'une « Fiche de validation de compétences ».

Support : Un support de cours dématérialisé est remis à chaque stagiaire en fin de session.

Accessibilités : La formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. La mise en place d'un accompagnement est proposée afin que la formation se déroule dans les meilleures conditions : notre REFERENTE HANDICAP Joëlle Gruelles est chargée d'organiser leur accueil, et reste à leur disposition au 07 78 39 84 28 ou jplusformation@hotmail.com.

