

## Anglais - Telephoning & Writing



**O bjectif** Etre autonome au téléphone et à l'écrit



**P ublic / pré-requis**

Personne ayant des connaissances scolaires de l'anglais et voulant renforcer son aisance et son professionnalisme. Bilan oral pré-requis. possibilité de faire une remise à niveau.

**D urée**

15 heures



**P rogramme**

- ⚡ Savoir téléphoner et recevoir des appels :
  - ✓ Prendre contact par téléphone
  - ✓ Echanger des informations
  - ✓ Prendre des dispositions en fonction de la situation
  - ✓ Faire patienter
  - ✓ Transmettre des appels
  - ✓ Planifier des rendez-vous
  - ✓ Prendre des messages
  - ✓ Résoudre un problème par téléphone
- ⚡ Transmettre des informations à l'écrit :
  - ✓ Ecrire une lettre formelle
  - ✓ Ecrire un courriel