

PROGRAMME Basic communication - A2

(environ 1h30 par point)

Objectifs

Se familiariser avec les étapes d'une conversation téléphonique simple en contexte professionnel.

COMPÉTENCES :

Prendre un appel

- 1.** S'identifier et indiquer le nom de sa société ou de son service
- 2.** Identifier l'interlocuteur (nom, coordonnées...)
- 3.** Demander l'objet de l'appel

Passer un appel

- 4.** Se présenter et indiquer le nom de sa société
- 5.** Énoncer l'objet de l'appel
- 6.** Demander à parler à quelqu'un

Transférer un appel

- 7.** Demander l'identité de l'interlocuteur et l'objet de l'appel
- 8.** Faire patienter et transférer

Gérer les messages

- 9.** Prendre et laisser un message très simple
- 10.** Faire répéter, épeler, clarifier
- 11.** Comprendre ou déchiffrer un message sur répondeur
- 12.** Laisser un message sur répondeur

Conclure un appel

- 13.** Remercier l'interlocuteur et prendre congé