

PROGRAMME DE FORMATION

Titre de la formation :

Anglais pour le service client, A1-A2/ English for Customer Services, A1-A2

Référence interne : à remplir

Code produit : EngCust

Public visé :

Toute personne travaillant en service client qui souhaite améliorer leur niveau d'anglais et qui ait un niveau de départ CECRL* A0-A1. * Cadre européen commun de référence pour les langues

Objectif(s) :

Acquérir du vocabulaire de votre entreprise, de vos produits et services.

Lire et comprendre les courriels professionnels et y répondre de manière professionnelle, prenant en compte des nuances culturelles afin de garder des bonnes relations.

S'habituer à s'exprimer en anglais (à l'oral et à l'écrit) afin de gagner en confiance de soi.

Apprendre à utiliser des outils linguistiques pour une amélioration continue.

Prérequis :

Aucun prérequis

Durée : 10 - 60 heures sur la période de 5 à 30 semaines au rythme de 1 ou 2 séances d'une heure par semaine

Lieu de la formation :

En distanciel sur Microsoft Teams

Tarif :

Formation de 10h : 755,00 €, non assujetti à la TVA, la certification incluse.

Tarif régressif selon durée choisie

Modalités de déroulement :

- Formation individuelle ou binôme en distanciel ou en présentiel en entreprise.
- 100% sur mesure.
- Pédagogie positive vous encourageant de vous exprimer oralement et de vous rendre plus à l'aise.
- Pratique pour se rendre opérationnel au sein du service client.
- Certification visée: Linguaskill B1 / B2.

Contenu de la formation :

Introduction – présentations, recueil des attentes des stagiaires ; rappel des objectifs du programme, explication du CECRL.

Module de compréhension orale - *Listening*

Module d'expression orale -

Module de compréhension écrite –

Module d'expression écrite - *Writing*

Moyens et méthodes pédagogiques

Utilisation d'images, de son, de répétition, d'infographique, jeux de rôles, exercices de prononciation, lecture, questions-réponses, **pédagogie positive qui renforce l'effort et la confiance.**

PROGRAMME DE FORMATION

Moyens techniques

Bureau individuel équipé d'un ordinateur et casque.
Microsoft Teams.
Classeur pédagogique en version papier (envoyé par courrier)

Modalités d'évaluations

En amont de la formation – Test de positionnement ;
Pendant la formation – quizz, fiches d'auto-évaluation validées par le formateur, mise en situation, contrôle continu ;
En fin de formation – test d'anglais adaptatif, fiches d'auto-évaluation validées par le formateur, analyse des attentes de la formation.

EN CAS DE FOAD (Formation à distance) : Activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne :

Renforcement de vocabulaire, structures grammaticales, expressions de tous les jours, prononciation par le biais d'exercices en ligne nécessitant 30 minutes – 1 heure de travail personnel par semaine

EN CAS DE FOAD : Assistance technique et pédagogique :

Mme Susan CAMERON, Directrice Anglais Communication, susan.cameron@orange.fr, Tél : 07 80 01 86 66

Justificatifs remis

Certificat Linguaskill attestant le niveau acquis ;
Attestation individuelle de formation.

Profil du formateur

Cette information sera disponible une fois que le test de positionnement soit fait et le programme établi.

Contact :

Afin d'obtenir des renseignements sur cette formation, merci de contacter Mme Susan CAMERON, Directrice Anglais Communication, susan.cameron@orange.fr Tél : 07 80 01 86 66

Modalités d'inscription et délais d'accès à notre formation :

Vous pouvez vous inscrire :

- par courriel auprès de Mme Susan CAMERON, Directrice Anglais Communication, susan.cameron@orange.fr ;
- par le biais de <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/>

Accessibilité aux personnes en situation de handicap.

En cas de besoins spécifiques personnels (handicap ou autre), nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation. Pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins spécifiques personnels. Pour toutes questions, merci de contacter Mme Susan CAMERON, Directrice Anglais Communication, susan.cameron@orange.fr
Tél : 07 80 01 86 66.