

## L'anglais des fonctions d'accueil

Cette formation vous apportera les clés pour accueillir et orienter votre clientèle étrangère en anglais. La maîtrise du vocabulaire et des expressions spécifiques aux fonctions d'accueil vous permettra de répondre avec aisance à toutes les demandes de vos clients.

### OBJECTIFS

- S'exprimer dans un anglais correct et professionnel
- Informer et répondre à toute demande
- Gérer les situations d'accueil en face à face et / ou au téléphone, dans les différents aspects des fonctions d'accueil

### PROGRAMME

#### MAÎTRISER LE VOCABULAIRE AUTOUR DE L'ACCUEIL

- En face à face :
  - > Salutations : « Good morning », ...
  - > Message de bienvenue : « May I help you ? », ...
  - > Que dire pour faire patienter ?
  - > Comment orienter ? A droite, à gauche, .... les étages, les salles de réunions, ....
  - > Guider le visiteur
  - > Faire visiter les locaux, ...
  - > Décrire l'activité de sa société, ...
- Au téléphone :
  - > Savoir accueillir : présenter sa société, se présenter
  - > Savoir demander l'objet de l'appel avec délicatesse
  - > Savoir faire patienter
  - > Savoir transmettre un appel
  - > Prendre un message
  - > Remercier l'interlocuteur de son appel
  - > Les formules de politesses pour saluer son interlocuteur

#### MAÎTRISER LE VOCABULAIRE AUTOUR DE L'ÉVÉNEMENTIEL

- Formulaire à remplir
- Accueil visiteurs
- Salons, foire, congrès, etc

#### MAÎTRISER LE VOCABULAIRE AUTOUR DU SECRÉTARIAT / GESTION DES SALLES DE RÉUNION

- Présenter les différents services de l'entreprise
- Le vocabulaire des meetings et des moyens pour l'organiser
- Savoir faire des réservations en anglais (taxi, hôtel,...)
- Conseiller des lieux, visites, etc.

#### GERER LES SITUATIONS DÉLICATES AVEC PROFESSIONNALISME

 **3 jours**

prix par participant

**1 460 € HT**

code formation : LA49

option restauration

**18 €** par jour



**PRESENTIEL**

#### LES + TANIT FORMATION

- Formation en groupe de 5 personnes maximum
- Outils interactifs de formation (jeux de rôle, mises en situation...)
- Supports audio et vidéo
- Intervenants bilingues
- Remise d'un lexique

#### POUR QUI ?

- Assistant(e)s
- Standardiste
- Hôte(sse) d'accueil

#### PRÉ-REQUIS

- Niveau requis : Niveau A2, selon l'échelle européenne des niveaux

#### SESSIONS

##### Paris

- 22-23-24 avr. 2024
- 21-22-23 mai 2024
- 24-25 juin 2024
- 23-24-25 sept. 2024
- 28-29-30 oct. 2024
- 25-26-27 nov. 2024
- 9-10-11 déc. 2024

- Savoir écouter les réclamations
  - Les traiter avec tact et diplomatie
- Cette formation est axée sur l'entraînement en situation : jeux de rôle ; vidéos, remise d'un lexique sur les principaux mot de l'accueil qui complètera le vocabulaire étudié en présentiel.

## STAGE / FORMATION

Intitulé \_\_\_\_\_  
Code \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## ENTREPRISE

Raison sociale \_\_\_\_\_  
N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

## Responsable Formation

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## PARTICIPANTS

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il  
apparaître sur votre facture ?

Oui  Non

Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non

Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**

**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337**

**BIC : CMCIFRPP**

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*