

## L'allemand au téléphone, niveau confirmé

Cette formation vous permettra de gagner en aisance pour assurer un accueil téléphonique efficace en allemand. La maîtrise des termes spécifiques vous permettra de répondre spontanément à toutes les demandes de vos interlocuteurs allemands.

### OBJECTIFS

- Communiquer efficacement en Allemand par téléphone

### PROGRAMME

#### RECEVOIR UN APPEL :

- Demander l'identité de la personne,
- Prendre un message,
- Faire rappeler ultérieurement
- Utiliser les formules de politesse adéquates

#### EMETTRE UN APPEL :

- Se présenter
- Demander son interlocuteur
- Demander une information
- Prendre rendez-vous
- Convenir du lieu, de la date, de l'heure

#### CONVERSER AU TELEPHONE :

- Interroger son interlocuteur
- Accepter ou contredire
- Argumenter avec tact
- Négocier
- Adapter le ton de sa voix à son propos
- Conclure l'appel sans verrouiller la conversation

> Cette formation s'appuie sur des mises en situation et des jeux de rôles, avec un entraînement à utiliser le vocabulaire adéquat et favorise la mise en pratique pour mémoriser les formules, gagner en fluidité verbale.

 **2 jours**

prix par participant

**840 €HT**

code formation : LA53

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
- Standardistes
- Toute personne amenée à recevoir ou émettre des appels en langue allemande

#### PRÉ-REQUIS

- Niveau requis : Niveau B1, selon l'échelle européenne des niveaux

#### SESSIONS

##### Paris

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

## 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.*