Langues étrangères

Réf : 303LE15

Assurer un accueil physique et téléphonique pour une clientèle étrangère - CLOE Anglais

A partir de 14h
Ajouté le 15/06/2022 – Modifié le 18/02/2026

A partir de 1285€ NET

Gagnez en assurance pour accueillir et orienter vos visiteurs étrangers

Objectifs

- S'approprier un vocabulaire spécifique
- Accueillir efficacement des visiteurs étrangers
- Assurer un accueil téléphonique de qualité, transférer un appel, prendre un message
- Orienter vos visiteurs étrangers dans l'entreprise
- Développer l'aisance et la confiance dans vos échanges
- Certifier vos compétences

Compétences visées

- Utiliser un vocabulaire adapté au contexte
- Utiliser les principales structures grammaticales nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Comprendre un court texte et en dégager le sens global et des détails spécifiques
- Comprendre un énoncé, des instructions ou les questions d'un interlocuteur
- Communiquer en situation socioprofessionnelle, professionnelle ou spécifique à son activité en employant les expressions adaptées
- Tenir une discussion sur un sujet professionnel
- Communiquer de façon naturelle et développer l'interaction orale
- Se faire comprendre avec une prononciation claire

Public

Toute personne ayant besoin d'accueillir et de communiquer avec du public étranger en entreprise

Prérequis : Aucun prérequis à l'entrée en formation.Un positionnement systématique sera réalisé en amont de la formation permettant d'adapter le contenu et la durée à votre niveau et à vos besoins.Formation sur mesure : le prix peut varier en fonction de la durée, des modalités et du choix d'une éventuelle certification.Pré-requis au passage de la certification : un niveau CECRL de A2 Prérequis technique : pour les cours en visioconférence, disposer d'un ordinateur avec micro et caméra et d'une bonne connexion internet
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Assurer un accueil physique et téléphonique pour une clientèle étrangère - CLOE Anglais

être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.Pour plus d'informations : rendez-vous sur les pages de présentation de nos Centres de formation
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Nous vous proposons un parcours sur mesure défini en fonction de votre niveau, de vos objectifs et de votre activité spécifique :

Exemple de programme proposé pour 14H de formation

Accueillir le client ou visiteur

- Utiliser les formules d'accueil et de politesse,
- Etablir un contact, souhaiter la bienvenue
- Faire patienter un visiteur
- Répondre aux attentes de la clientèle étrangère

Accueil téléphonique

- Réceptionner un appel : saluer de manière accueillante, demander l'identité de l'interlocuteur
- Demander des confirmations sur les dates, noms, numéros de téléphone
- Faire reformuler avec des phrases types, comprendre les demandes de renseignements
- Poser des questions complémentaires pour s'assurer de sa compréhension
- Terminer la conversation

Diriger le client ou visiteur

- Identifier l'objet de la demande, faire répéter lorsque nécessaire
- Répondre avec des phrases simples
- Orienter les visiteurs dans l'entreprise
- Possibilité de passer la certification CLOE

Dates & lieux

Formation sur mesure : nous contacter

Angers

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Assurer un accueil physique et téléphonique pour une clientèle étrangère - CLOE Anglais

€ 1285.00

Formation sur mesure : nous contacter
Cholet
€ 1285.00

Formation sur mesure : nous contacter
Laval
€ 1285.00

Formation sur mesure : nous contacter
La Roche sur Yon
€ 1285.00

Formation sur mesure : nous contacter
Saumur
€ 1285.00

Nous consulter
Le Mans
€ 1285.00

Les points forts

Une expertise reconnue dans les formations langues :
La variété dans notre approche pédagogique permet :
- d'individualiser l'expérience d'apprentissage linguistique et d'adapter la formation au profil de chacun,
- de multiplier les échanges réguliers dans la langue,
- de développer la compréhension de la langue grâce à la multiplicité des méthodes,
- de garantir une pratique régulière grâce à un accès facile à la formation,
- de responsabiliser l'apprenant dans son parcours de formation.

Une équipe dans chaque centre à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Formation éligible au CPF avec la certification CLOE Anglais - nous contacter

Modalités pédagogiques

Langues étrangères

Réf : 303LE15

Assurer un accueil physique et téléphonique pour une clientèle étrangère - CLOE Anglais

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique :

- Apports théoriques et pratiques
- Accès à notre plateforme en ligne dédiée
- Activités de compréhension et d'expression orales, mises en situation, jeux de rôles

Équipe pédagogique : Nos formateurs CCI FORMATION sont natifs ou bilingues avec une expérience à l'étranger. Spécialistes de la formation continue, ils sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise. Ils sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons : cours individuels de face à face, cours à distance, blended-learning, cours collectifs, immersion. L'équipe du Centre d'Etudes de Langues vous garantit :- Une approche centrée sur l'apprenant avec des solutions sur-mesure- Une expertise bâtie sur 30 ans d'expérience- Une équipe pédagogique professionnelle et réactive- Une souplesse dans la réalisation des formations- Un suivi pédagogique et administratif adapté et accessible à distance par l'entreprise avec le système de gestion des portefeuilles de compétences linguistiques : OSCAR.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures. Pour les classes virtuelles, tutorat technique:Avant la Formation : La vérification du fonctionnement du matériel de visio conférence est assuré auprès de chaque participantPendant la Formation : Une assistance technique (Hotline) est disponible pour résoudre les problèmes techniques

Validation/Certification

Certifications CLOE
Compétences Linguistiques Orales et Ecrites

Un positionnement est réalisé en début de formation.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation. Validation des compétences ? Validation d'un parcours de formation ? : nous avons la certification pour répondre à vos attentes :La Certification CLOE anglais - Compétences Linguistiques Orales et Ecrites - évalue et certifie le niveau de maîtrise d'anglais en situations professionnelles, socioprofessionnelles ou spécifiques à un domaine d'activité. La Certification CLOE anglais est une solution complète qui répond pleinement aux besoins des salariés et des demandeurs d'emploi en certifiant le niveau de maîtrise de la langue à l'oral et à l'écrit, et en valorisant les compétences acquises.Modalités de passage de la certification Anglais CLOE:Un test évolutif informatisé et surveillé de 50 questions qui évalue les connaissances de la langue écrite, d'une durée de 50 minutesun entretien oral individuel en centre ou à distance via webcam de 15 minutes : des questions d'introduction, une ou plusieurs mises en situation professionnelle et une discussion autour d'un thème professionnel.Dans le cadre d'un financement CPF, le passage de la certification CLOE Anglais est obligatoire.Délivrance du certificat CLOE (à partir du niveau A2) et à défaut d'une attestation de niveau.La Certification CLOE anglais, délivrée par CCI France, est une reconnaissance formelle, inscrite au Répertoire Spécifique sous le n° RS6435, depuis le 15.11.2023.