



## Public

- Tout public
- Candidat positionné sur un parcours de formation modulaire du OTAMM

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Sans objet

## Durée

- 21 heures

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel et/ou distanciel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique et professionnels en activité

## Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)

0809 908 908

## ANGLAIS

### Spécialisation pour l'agent de transit : Traiter l'appel téléphonique en anglais

#### Objectifs généraux

- ◆ Maîtrise des règles de réception/émission d'un appel
- ◆ Maîtrise du vocabulaire technique

#### Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

#### Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation et/ou quizz

#### Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : 5
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RS/RNCP : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

#### Agrément

- ◆ Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Acquérir le vocabulaire anglophone professionnel pour répondre ou émettre un appel téléphonique</b>	<b>21 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Savoir se présente en anglais</li> <li>▪ Savoir prendre des notes lors de la conversation</li> <li>▪ Adapter son vocabulaire à l'interlocuteur</li> <li>▪ Appliquer les méthodes de communication permettant d'incarner l'image de marque de l'entreprise</li> </ul> <p><i>Evaluation : mises en situation et/ou quizz</i></p>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Salle informatique Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan de la formation</li> <li>▪ Synthèse du stage</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction de la formation</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia