

Anglais pour Hotesses Standardistes

Lien : https://maroc-performance.com/formation/anglais-pour-hotesses-standardistes

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
ASA70

CATÉGORIE
Anglais des Affaires au Quotidien

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Etre autonome lors de la réception d'appels téléphoniques en anglais et de l'accueil de visiteurs étrangers

POUR QUI ?

- Hôtesses
- Standardistes
- Secrétaires
- Toutes personnes ayant à prendre des messages téléphoniques en Anglais et/ou à accueillir des visiteurs étrangers

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / L'accueil téléphonique

- Acquérir les formules de base du téléphone
- Comment faire préciser l'identité de l'interlocuteur :
- épeler un nom
- manier les chiffres avec aisance (numéros de téléphone, dates, heures)
- Comment gérer un appel :
- mettre en attente
- demander de rappeler plus tard
- prendre un message simple
- formules de politesse
- Comment vous assurer que vous avez bien compris le contenu du message
- Intégrer les structures grammaticales de base

2 / L'accueil des visiteurs

- Accueillir le visiteur
- Le faire patienter
- Lui proposer une alternative
- Lui indiquer comment se rendre au bureau de son interlocuteur

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

06 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés