



LES ATELIERS
LE TÉLÉPHONE 1 : GÉRER LE QUOTIDIEN
NIVEAUX A2 à B1



- Durée :** 4 heures (en intensif)
- Format :** cours collectifs
- Objectif :** permettre aux participants de gérer les tâches quotidiennes par téléphone avec confiance

COMPÉTENCES CLÉS À DÉVELOPPER

Passer un appel

- Joindre la personne requise.
- Se présenter et présenter sa société.
- Communiquer le motif de l'appel.

Répondre au téléphone

- Transférer un appel/mettre une personne en attente.
- Réagir si la personne qu'on souhaite joindre n'est pas disponible.
- Répondre à une demande traitant des informations simples.
- Répondre aux demandes courantes.
- Noter et vérifier les informations simples.
- Prendre un message.

Gérer au téléphone les problèmes courants

- La ligne est mauvaise.
- Vous parlez trop vite !
- Numéro erroné !

Organiser un événement

- Organiser une réunion, confirmer un créneau horaire et une date.
- Échanger les informations simples (dates, heures, chiffres...).
- Confirmer une information.