



Optimiser son accueil en anglais

OBJECTIF

- Gagner en fluidité et en autonomie lors de ses réceptions d'appels en anglais.

CONTENU

- **L'accueil en anglais**
 - ✓ L'image de marque de son entreprise
 - ✓ Sa propre image de marque
 - ✓ Développer une attitude positive
 - ✓ Cerner les avantages d'un bon accueil
- **Traitement d'un appel simple**
 - ✓ Accueillir et s'informer
 - ✓ Écouter et analyser
 - ✓ Questionner et reformuler
 - ✓ Conclure l'entretien et saluer
- **Gérer les demandes au quotidien**
 - ✓ Mettre en relation efficacement, faire patienter habilement
 - ✓ Sourire et chaleur dans son expression
 - ✓ Voix : ton
 - ✓ Élocution : prononciation et débit
 - ✓ Pratiquer une écoute active
 - ✓ Gérer efficacement des appels successifs





Optimiser son accueil en anglais

➤ **Améliorer sa communication en face à face**

- ✓ Apprivoiser le stress
- ✓ Privilégier l'écoute

PÉDAGOGIE

- Exemples et cas concrets

PUBLIC

- Technicien

DURÉE

- 3 jours

CALENDRIER

- Nous consulter

BUDGET PAR PERSONNE

- 690 € HT (Déjeuners inclus)

RÉF : V8



CHAMBRE DE
COMMERCE ET
D'INDUSTRIE
DE LA MAYENNE

**Nous
contacter**

Tél. : 02 43 91 47 47

Centre de Formation
www.formation.mayenne.cci.fr
5 bld de l'Industrie SAINT BERTHEVIN