

Guide d'animation – Anglais téléphonique/visio-conférence

Contexte général de la formation :

- ✓ Dans le cadre de votre vie professionnelle, vous souhaitez améliorer ou renforcer vos capacités en matière de conversations téléphoniques ou visio-conférences depuis un pays étranger

Objectifs généraux de la formation :

- ✓ Savoir conduire ou prendre une conversation téléphonique efficacement
- ✓ Améliorer ou renforcer ses capacités de compréhension générales au téléphone
- ✓ Maîtriser les formules inhérentes aux conversations téléphoniques : vocabulaire spécifique, formules de politesse
- ✓ Savoir participer ou conduire une visio-conférence, en maîtriser les étapes et les spécificités

Public visé et prérequis (le cas échéant) :

- ✓ Salarié, demandeur d'emploi, personne en reconversion professionnelle...
- ✓ Formation accessible à tous niveaux : débutant, intermédiaire, expert

Modalités pédagogiques et techniques :

Spring-Box Espace Créatis 1 Zone d'activités du Bois de La Chocque 6 Avenue Archimède 02100 Saint-Quentin

SIRET 752 333 161 00012 APE 8559A

Numéro de déclaration d'activité numéro 22 02 01117 02 auprès du préfet de région de Picardie

Tél: 06 89 50 42 35 email: annesophie@spring-box.fr

✓ **Quels sont les moyens mis en œuvre ?**

Le formateur utilisera les manuels et CDs appartenant à l'entreprise.
Il utilisera son ordinateur/ sa tablette pour les supports audio et vidéo.

✓ **Comment et par quelles méthodes ou techniques d'animation les apprentissages vont-ils être transmis aux stagiaires ?**

Méthode utilisée : interaction orale avec le stagiaire, avec l'aide de supports écrits et oraux (manuels et CDs de l'entreprise), réalisation d'exercices en tout genre, mises en situation etc.

Modalités d'évaluation :

- ✓ Nous évaluons les stagiaires de façon continue. A la fin de la formation, nous déterminons au vu des progrès réalisés dans les domaines de la langue travaillés (compréhension orale, compréhension écrite, expression orale, expression écrite etc.) le niveau atteint sur l'échelle du CECR (de A1 à C2).
- ✓ Nous remettons un « Curseur pédagogique » où figurent le niveau de départ et celui atteint.

Tarif et conditions :

- ✓ Contactez-nous au 03 23 65 73 88 ou à l'adresse suivante : contact@spring-box.fr pour toute demande de devis.
- ✓ Toutes nos formations sont personnalisables et la durée des modules est adaptée à vos besoins.
- ✓ L'accès à la formation se fait après la réception de l'accord de votre financeur.

Module	Objectifs module	Outils : Grammaire/lexique/ prononciation	Exemples en contexte
1. Let's get started Premiers échanges	Formules de politesse, échanger quelques amabilités avec un interlocuteur anglophone, Se présenter	Utiliser <i>be, have, have got</i> Pronoms sujets et compléments <i>I, you, he/she/it, etc</i> Revoir les nombres de 0 à 999	Décrire un jour typique : <i>At what time do you start ? What are your main tasks ?</i>
2. Products and services of your company Présentation de l'entreprise et de ses services	Présenter son entreprise, son produit	S'exprimer au présent : Present continuous/present Adjectifs possessifs : <i>my, your, his, etc.</i> Utiliser « il y a » : <i>there is/there are</i> Compter de 1000 et + Les ordinaux	<i>Factory tour</i> : visite de son entreprise Présenter l'entreprise à un collaborateur ou client étranger
3. Is that correct ? Partage d'informations	Echanger/confirmer des informations	<i>Present simple/present continuous</i> : utilisation	<i>What's your favourite website,</i>

	<p>Décrire son produit/ses services</p> <p>Couleurs, formes, matériels</p>	<p>Alphabet</p> <p>Questions simples : -wh questions</p> <p>Donner son adresse email</p>	<p><i>comparing design, offers, user-friendliness?</i></p> <p><i>Can you spell your name and telephone number please?</i></p>
<p>4. My job skills Mes compétences</p>	<p>Définir mon rôle, mes responsabilités, mes objectifs</p>	<p>S'exprimer au présent : <i>Present continuous/present simple</i></p> <p>Faire un bilan de sa carrière : <i>present perfect</i></p> <p>Adjectifs possessifs : <i>my, your, his, etc.</i></p> <p>Présenter des résultats et des tendances (les différents graphiques)</p>	<p><i>Talking about responsibilities at work</i></p>
<p>5. Advice and help Donner/recevoir des conseils et de l'aide</p>	<p>Comment demander de l'aide ou un conseil</p>	<p>S'exprimer au passé : <i>Past simple</i></p> <p>Lire l'heure</p>	<p><i>I don't know how to...</i></p> <p><i>Can you give me a hand?</i></p>

		Indiquer des durées	<i>I need... Should I... ?</i>
6. Describing a project Détailler un projet	Détailler les étapes d'un projet Établir un planning de travail	S'exprimer au passé : <i>Past Simple/present simple</i> Expression du futur: <i>WILL, BE GOING TO</i> Les noms quantifiables et non quantifiables <i>a/some/any much/many a lot of/lots of</i>	Décrire un processus de fabrication : <i>the 1st step of our project is...</i> Rapporter les étapes du projet/état d'avancement/perspectives
7. Phone and e-mails Conversations téléphoniques et échanges d'e-mails	Communiquer au téléphone : recevoir des appels, prendre des messages, donner des informations, mettre en attente Envoyer et répondre à des e-mails	Vocabulaire téléphone/e-mail : formules de politesse, salutations Choisir le bon temps grammatical ou aspect : <i>past/ present/ present perfect</i>	Confirmer ou prendre un rendez-vous : <i>Can I take an appointment with Mrs Smith tomorrow at 9 am ?</i> Rédiger des informations/directives par e-mail :

			<i>You will find enclosed our brochure ...</i>
8. Meetings and conference calls Réunions et conférences téléphoniques	Participer ou conduire efficacement une réunion ou une conférence téléphonique	Choisir le bon temps grammatical ou aspect : <i>past/ present/ present perfect</i> Prise de notes : repérer les mots accentués et porteurs de sens Poser des questions : <i>what are the next steps ? / how is the project going on ?</i> Donner des directives : <i>next time/...</i> Faire une présentation : les adverbes : <i>first of all/ then...</i>	Prendre des notes et restituer Animer une présentation pour des collaborateurs étrangers : <i>Have a look at the graph showing our sales for 2016</i> Connaître l'avancée d'un projet
9.Documentation and technical terms Documentation et termes techniques	Comprendre des documents techniques Utiliser le vocabulaire spécifique	Vocabulaire technique spécifique : transport/industries/ services publics...	Etre capable de comprendre le nouveau cahier des charges du

		<p>Vocabulaire documentation : cahier des charges/ brochures/ flyers... : <i>specifications, brochures and flyers</i></p> <p>Utiliser les auxiliaires modaux et leurs équivalents : <i>must/ can/ have to/ need to...</i></p> <p>Verbes à l'impératif : <i>put, do, remove</i></p>	logiciel de l'entreprise
<p>10. Sales and negotiations Echanges commerciaux et négociations</p>	<p>Réaliser des échanges commerciaux</p> <p>Négocier</p>	<p>Vocabulaire spécifique</p> <p>Poser des questions : <i>Can we discuss the terms of the contract ?</i></p> <p>Utiliser le conditionnel : <i>I would like to...</i></p>	<p>Préparer un rendez- vous commercial</p> <p>Négocier un contrat international/ avec un distributeur à l'étranger</p>
<p>11. « Small talk » Faire la conversation</p>	<p>Etre capable de faire la conversation – vie de tous les jours/ vie professionnelle (recevoir des clients étrangers)</p>	<p>Utiliser les temps : <i>present and simple past</i></p>	<p>Recevoir un client étranger et faire la</p>

		<p>Connaitre le vocabulaire de la vie de tous les jours : <i>talking about your family/ your hobbies/ your next holidays...</i></p>	<p>conversation au déjeuner.</p> <p>Vouloir faire un voyage à l'étranger et pouvoir communiquer sur les sujets de la vie courante</p>
<p>12. Giving and asking directions S'avoir s'orienter</p>	<p>Savoir s'orienter dans une ville</p>	<p>Se repérer : <i>right/left...</i></p> <p>Utiliser les prépositions de lieux : <i>in front of/ next to/ between...</i></p> <p>Poser des questions : <i>where is.../ do you know... ?</i></p>	<p>Se rendre à un rendez-vous ou une conférence à l'étranger et demander son chemin/ des informations sur un lieu : <i>where can I find the meeting room please ?</i></p> <p>Vouloir faire un voyage à l'étranger et être capable de s'orienter : <i>the</i></p>

			<i>hotel's restaurant is in front of you</i>
13. Giving a point of view Parler de l'actualité	Savoir parler de l'actualité	<p>Vocabulaire spécifique : comprendre les titres/ les verbes souvent employés/ les tournures stylistiques : « <i>A family of four dies in car crash</i> »</p> <p>Entraînement à la lecture de l'actualité : lire des articles de presse/ regarder des vidéos traitant de l'actualité</p> <p>Donner son point de vue : <i>I think/ I agree/ I completely disagree/ I would say...</i></p> <p>Pouvoir convaincre et argumenter</p> <p>Intonation et prononciation : mots</p>	Décrypter l'information pour l'analyser/ donner son point de vue

		porteurs de sens/ <i>rising</i> <i>and falling intonation</i>	
--	--	--	--