



PROGRAMME DETAILLE – LOT 1

L'anglais au téléphone



Modalité : Cours collectifs à distance

Durée : 14h

Niveau prérequis* : Intermédiaire

* Cette formation peut être adaptée à un niveau élémentaire

Objectifs principaux

- ✓ Améliorer l'expression et la compréhension orale dans un contexte professionnel
- ✓ Consolider, enrichir et mettre en pratique les structures grammaticales
- ✓ Elargir le lexique pour faire et prendre des appels en anglais
- ✓ Développer la spontanéité et la fluidité d'expression pour permettre aux stagiaires d'être plus à l'aise lorsqu'ils communiquent en anglais par téléphone

Mise en œuvre pédagogique

La mise en pratique des connaissances s'architecturera autour de jeux de rôles, de documents authentiques (vidéos/audios) et de mises en situation empruntées à la réalité professionnelle des apprenants.

Chaque session inclut deux phases essentielles :

1. La **phase d'apprentissage** pour la présentation des nouvelles connaissances par le biais de supports pédagogiques pertinents et diversifiés
2. La **phase de transfert** de connaissances par des prises de parole guidées puis par la communication spontanée dans des contextes professionnels ciblés

Cette approche vivante et dynamique permettra l'utilisation « in situ » des structures fondamentales et la mémorisation du lexique présenté.

Les participants reçoivent un retour personnalisé en temps réel et un bilan formalisé est mené à mi et fin parcours.

Contexte 1	Lexique	Structures
Répondre à un appel (1h)	Se présenter, demander comment vous pouvez aider, échanger des coordonnées.	<ul style="list-style-type: none"> • Le présent simple
Contexte 2	Lexique	Structures
Faire face à des malentendus (1h)	Faire face à des difficultés de compréhension pour des raisons de vitesse, accent, vocabulaire.	<ul style="list-style-type: none"> • L'emploi du verbe pouvoir
Contexte 3	Lexique	Structures
Passer l'appel (1h)	Faire patienter et transférer les appels vers la bonne personne/le bon service.	<ul style="list-style-type: none"> • Le futur simple pour réagir spontanément au présent
Contexte 4	Lexique	Structures
Gérer les problèmes de son ou de connexion (1h)	Décrire des problèmes techniques et proposer des solutions.	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation du « would you mind + ing »



Contexte 5	Lexique	Structures
Exprimer l'indisponibilité de la personne contactée (1h)	Expliquer les raisons de l'indisponibilité et demander au correspondant de rappeler.	<ul style="list-style-type: none">• Présent progressif• Les façons de s'excuser
Contexte 6	Lexique	Structures
Prendre un message simple (1h)	Comprendre l'information contenue dans le message et la reformuler.	<ul style="list-style-type: none">• Le passé simple• Les chiffres
Contexte 7	Lexique	Structures
Prendre un message plus complexe (1h)	Identifier les mots clés pour comprendre le message et la reformuler.	<ul style="list-style-type: none">• Le présent simple après « when/as soon as/until » ex. « I'll give him your message as soon as he arrives »
Evaluation de mi-parcours Echange formel pour rappeler les points de progression, les éléments à approfondir et prendre en compte d'éventuels souhaits du stagiaire à cette étape.		
Contexte 8	Lexique	Structures
Répondre à des demandes d'information simples (1h)	Donner les horaires d'ouverture, l'adresse et le plan d'accès des locaux.	<ul style="list-style-type: none">• L'impératif
Contexte 9	Lexique	Structures
Traiter des demandes d'information plus complexes (1h)	Décrire l'offre/les services proposés par l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none">• Le « present perfect »
Contexte 10	Lexique	Structures
Prendre rendez-vous (1h)	Proposer des heures et des dates de rendez-vous et confirmer.	<ul style="list-style-type: none">• L'heure et les dates
Contexte 11	Lexique	Structures
Reprogrammer/annuler un rendez-vous (1h)	Proposer ou refuser des demandes de report/d'annulation, expliquer les raisons, la politique de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none">• Les mots de liaison• En raison de/à cause de/du fait de
Contexte 12	Lexique	Structures
Fournir des informations sur des événements à venir (1h)	Décrire le thème de l'événement, comment s'inscrire, le processus.	<ul style="list-style-type: none">• Les temps du futur : present progressive/will/going to
Contexte 13	Lexique	Structures
Les échanges professionnels (1h)	Expliquer son activité professionnelle, dialoguer de façon spontanée.	<ul style="list-style-type: none">• Réviser le lexique et les structures des modules précédents.
Contexte 14	Lexique	Structures
Simulation pratique fondée sur le contexte professionnel de l'apprenant (1h)	Démontrer sa capacité à utiliser les différents éléments acquis.	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser le lexique et les structures des modules précédents.