

Allemand pour l'accueil physique et téléphonique

Public visé : Tout public amené à accueillir en Allemand des personnes non francophones et à les renseigner de manière simple. Niveau A1 sur l'échelle de niveau du Conseil de l'Europe

Durée : 3 jours

Heures : 21 h

Effectifs : 8

Délai accès : Sur demande

Prix : 1260 € / pers.

Accessibilité : Locaux accessible aux personnes en situations d'handicap. Pour toute demande particulière, nous contacter.

Actions de formation

OBJECTIFS

Etre capable d'utiliser les éléments linguistiques nécessaires pour comprendre et réagir de manière simple, dans les situations habituelles d'une mission d'accueil d'interlocuteurs principalement au téléphone : -Accueillir et saluer les visiteurs -Prendre une communication téléphonique : comprendre la demande de l'interlocuteur, faire patienter, transférer un appel ou apporter des premiers éléments de réponse à une demande

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Langues vivantes, civilisations étrangères et régionales

SANCTIONS VISÉES

Attestation de stage

MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

Cours en face à face pédagogique ou en Visio Travail pratique de réutilisation en situation Accueil/présentations
Prise/confirmation/report de rendez-vous, Réponses à des demandes simples dans les situations professionnelles habituelles par téléphone

MODALITÉS

QCM

Programme

vocabulaire et expressions spécifiques : Alphabet (faire épeler les noms propres, les comprendre), chiffres, calendrier, dates Salutations, présentation Vocabulaire spécifique du téléphone : la mise en attente, le transfert d'un appel, renseignement sur une indisponibilité ou absence d'un collaborateur, prendre un message etc. L'entreprise et ses locaux, les personnes et leur fonction ; formes grammaticales de base : affirmation, négation, interrogation temps simples du présent, passé, futur prépositions de lieu, de temps construction de phrases simples