

## **L'ANGLAIS DU TÉLÉPHONE « Telephoning »**

### **Programme de formation professionnelle**



### **PRÉSENTATION**

L'atelier « Telephoning » est une formation intensive spécialement conçue pour les professionnels qui souhaitent renforcer leurs compétences linguistiques en anglais afin de mener des appels professionnels avec succès.

De l'initiation de l'appel à sa conclusion, le programme couvre chaque étape d'une conversation téléphonique professionnelle. Vous apprendrez à structurer vos appels, à formuler vos questions et réponses avec clarté, ainsi qu'à gérer les conversations complexes en utilisant un vocabulaire approprié, les expressions usuelles, et les formules de politesse adéquates. Pour rendre vos échanges plus fluides et naturels, vous maîtriserez l'art de gérer les silences, de reformuler vos idées pour une meilleure compréhension, et de clore vos appels avec courtoisie.

La formation vous sensibilisera également aux spécificités culturelles de la communication téléphonique en anglais, un atout précieux pour éviter les malentendus et favoriser des interactions professionnelles positives et productives. Vous apprendrez à adapter le ton et le niveau de formalité de vos appels en fonction de la situation et de votre interlocuteur, ce qui vous permettra d'adapter votre discours à des contextes professionnels variés.

Enfin, vous saurez analyser les attentes de vos interlocuteurs afin d'adapter votre approche et votre style de communication. Pendant la formation, vous serez exposé à une gamme de scénarios téléphoniques professionnels (prise de rendez-vous, gestion de réclamations, suivi de dossiers, etc.)

Ces scénarios seront accompagnés d'exercices pratiques qui vous mettront au défi de mener des conversations téléphoniques en simulant des situations authentiques et en appliquant les compétences et les techniques que vous aurez acquises.

Un accompagnement personnalisé, fondé sur le feedback constructif et la bienveillance, vous aidera à progresser rapidement et à atteindre vos objectifs professionnels.

### **PUBLIC CIBLE**

Cette formation s'adresse aux professionnels qui utilisent régulièrement l'anglais pour leurs interactions téléphoniques, notamment les assistants administratifs, les commerciaux, les responsables de la relation client, ainsi que tout professionnel ayant besoin de communiquer par téléphone avec des interlocuteurs anglophones.

## PRÉREQUIS

Avoir au minimum le niveau B1.1 en anglais sur l'échelle de niveau CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les participants développeront les compétences langagières et pragmatiques nécessaires pour gérer efficacement des appels professionnels en anglais. Les objectifs se déclinent comme suit :

### Compréhension et interaction orales

- Initier, structurer et conclure un appel avec clarté et professionnalisme
- Adapter son ton et son registre selon le contexte, le niveau de formalité et l'interlocuteur, tout en respectant les normes culturelles anglophones
- Gérer des situations sensibles : réclamations, désaccords, erreurs ou malentendus
- Renforcer l'écoute active : reformuler, confirmer les informations, répondre de manière ciblée

### Lexique

- S'approprier le vocabulaire et les expressions clés pour les échanges téléphoniques professionnels.

## CONTENU DE LA FORMATION

L'atelier aborde les thématiques suivantes :

- Ouverture et clôture d'un appel : se présenter, annoncer l'objet de l'appel, prendre congé poliment
- Langage de la communication téléphonique : expressions types, vérification d'informations, reformulations
- Prise et transmission de messages : demander des précisions, noter les infos clés, faire répéter si besoin
- Planification : organiser un rendez-vous, fixer une date, gérer un changement de programme
- Commandes et suivi : passer, modifier ou confirmer une commande, suivre une livraison
- Répondre à une réclamation ou un malentendu : formuler des excuses, proposer des solutions
- Laisser et comprendre un message vocal : clarté, rythme, éléments à inclure
- Gérer un appel difficile : interruptions, ton inapproprié, tension dans l'échange
- Téléphoner dans un contexte interculturel : règles de politesse, attentes selon les pays

## MÉTHODES ET APPROCHES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

L'atelier s'appuie sur une pédagogie active, expérientielle et participative, axée sur la mise en pratique immédiate de l'anglais à travers des simulations de conversations téléphoniques. Chaque séquence alterne des phases d'écoute, d'analyse, et de production orale à travers des scénarios concrets. Les méthodes et approches mobilisées sont :

- **Approche communicative** (*Communicative Language Teaching*) : l'accent est mis sur l'intelligibilité, l'interaction et l'adaptation au contexte, avec un apprentissage progressif des fonctions linguistiques.
- **Perspective actionnelle** (*Task-based Learning*) : les apprenants réalisent des tâches concrètes (prendre un message, négocier un rendez-vous, résoudre une réclamation...) dans des conditions proches du réel.
- **Méthodes active et expérientielle** : les participants s'exercent à travers des jeux de rôle, des mises en situation, et des simulations d'appel, directement liés à leur environnement professionnel (relation client, prospection, SAV, logistique, etc.)

La formatrice adopte une posture d'accompagnement actif, propose des retours personnalisés après chaque exercice oral et anime des débriefings collectifs pour favoriser les apprentissages collaboratifs.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation collective, en présentiel, organisée en intra-entreprise en Île-de-France
- Petits groupes de 6 participants maximum pour favoriser une participation active

Cette formation est proposée exclusivement en intra-entreprise

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Évaluation continue** : tout au long de l'atelier, les participants sont évalués à travers des mises en situation téléphoniques variées : simulations d'appels entrants et sortants, gestion de réclamations, organisation de rendez-vous, etc. Ces exercices permettent de mesurer la progression en termes de fluidité, de précision et de capacité d'adaptation au contexte professionnel.

**Évaluation finale** : chaque participant réalise une simulation complète d'appel dans un scénario professionnel réaliste, suivie d'un *feedback* personnalisé. Cette évaluation vise à valider les acquis linguistiques, pragmatiques et relationnels.

**Rapport de formation** : un bilan individuel est remis à chaque participant, synthétisant les compétences développées, les points forts observés et les axes d'amélioration.

**Évaluation à chaud** : à l'issue de l'atelier, les participants remplissent un questionnaire de satisfaction est proposé afin de recueillir les impressions des participants sur les acquis, les contenus, les méthodes pédagogiques et l'organisation de la formation.

## SUPPORTS UTILISÉS ET DOCUMENTS DE TRAVAIL MIS À DISPOSITION

- Des fiches d'activités pour chaque situation téléphonique abordée (ouverture, prise de message, gestion d'une réclamation, etc.)

- Des scripts de dialogues types annotés et adaptés à différents niveaux de formalité
- Un recueil de vocabulaire et d'expressions clés, classé par fonction (demander, reformuler, transférer, conclure...)
- Des fichiers audio (authentiques ou reconstitués) pour entraîner la compréhension orale en situation téléphonique
- Des supports de correction avec exemples de reformulation et outils pour améliorer la clarté et la fluidité
- Une fiche d'autoévaluation pour permettre à chaque participant d'identifier ses points de progression

## **MODALITÉS D'ACCÈS**

Pour vous inscrire à cette formation, il suffit de :

- me contacter par e-mail.
- ou de remplir le formulaire de demande d'inscription en ligne à [ce lien](#).

Un test de positionnement sera réalisé en amont afin de valider les prérequis et d'adapter, si nécessaire, les modalités pédagogiques. Les demandes sont traitées dans un délai moyen de 2 jours ouvrés.

## **DÉLAI D'ACCÈS**

En moyenne 30 jours après la demande d'inscription.

## **DURÉE**

- Une journée complète, soit 7 heures.
- Horaires : 9h-12h30 puis 13h30-17h.

## **TARIFS**

Forfait de 950 euros net de taxe pour l'ensemble des participants (jusqu'à 6 personnes), supports pédagogiques et frais de déplacement inclus. TVA non applicable, article 261-4-4° du CGI.

## **FORMATRICE**

Elsa Terry Sleiman - Email [elsa.v.terry@gmail.com](mailto:elsa.v.terry@gmail.com) - Tél. 0687195453

Consultez mon CV via ce lien : <https://www.linkedin.com/in/elsa-t-16976151/>

## **ACCESSIBILITÉ**

À ce jour, les formations ne sont pas entièrement adaptées à toutes les typologies de handicap. Cependant, des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en œuvre après une évaluation individualisée des besoins. Étant donné que les formations présentiels se déroulent en intra-entreprise, je collabore avec les entreprises et les participants pour identifier les besoins de compensation en amont de l'inscription afin d'adapter les modalités de formation en conséquence. Si aucun aménagement

adapté ne peut être mis en place, une orientation vers un organisme ou une solution plus appropriée sera proposée.

Dernière mise à jour le 6 mai 2025