



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



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