



# FORMATION INITIATION ANGLAIS AU TELEPHONE

OBJECTIFS : se présenter, accueillir, préparer son voyage

PUBLIC ET PRE-REQUIS : Toute personne souhaitant s'initier à l'Anglais au téléphone.

DUREE : 30 minutes une à deux fois par semaine

## COMMUNICATION :

### Se présenter

Salutations / Prendre contact / Se présenter et présenter un collègue / Prendre congé  
Présenter sa profession (sa carrière, travail quotidien...)  
Présenter son entreprise (différents services, structures...)

### Accueillir

A l'accueil  
Accueillir et prendre congé  
Faire patienter un visiteur  
Recevoir un visiteur  
Propos échangés.

### Téléphone

Alphabet, chiffres, heure  
Prendre / laisser un message  
Donner / demander des informations  
Prendre rendez-vous / changer un rendez-vous  
Gérer les problèmes, les plaintes  
Passer une commande

### Communiquer par courrier

Phrases types/ formulations  
Demander des informations  
Répondre à une demande d'informations

## VOYAGE :

Préparer son voyage  
Réserver son billet  
Réserver une chambre d'hôtel  
Se déplacer  
Prendre l'avion  
Prendre le train  
Louer une voiture  
Séjour à l'hôtel/restaurant  
Se présenter à la réception  
Régler la note  
Demander des informations  
Au restaurant

## REUNIONS :

Organiser et animer une réunion  
Préparer une réunion  
Diriger et animer une réunion  
Participer à une réunion  
Donner son avis  
Faire une présentation  
Préparer une réunion  
Diriger et animer une réunion  
Participer à une réunion  
Donner son avis  
Négocier  
Langage de la négociation  
Négocier et convaincre

## GRAMMAIRE :

To be  
Have/have got  
Présent Simple/continous  
Passé simple/continuous  
Présent perfect simple/présent perfect continuous  
Futur/futur continuous  
Comparatifs et superlatifs  
Prépositions (lieu, heure, mouvement)  
Auxiliaires modaux  
La voix passive  
Le discours indirect  
Adjectifs en -ing et -ed  
Verbes + prépositions  
Noms + prépositions  
Adjectifs + prépositions  
Linking words  
Relative clauses....