



Programme de Formation

ALLEMAND Pratique téléphonique en Allemand

REFERENCE

LAALL06

PUBLIC VISE

Tout personnel ayant à utiliser l'Allemand dans le cadre de son activité

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pratique orale intensive
- Exercices de prononciation
- Ecoute d'extrait sonores simples

PRE REQUIS

Aucun

PAGE

1/1

OBJECTIF

- Acquérir et développer la compétence orale et auditive permettant la tenue de conversations téléphoniques en Allemand.

PROGRAMME

- L'accueil au téléphone
- Intégrer les formules du téléphone
- Faire préciser l'identité de l'interlocuteur
- Epeler un nom
- Manier les chiffres avec aisance
- Se présenter, présenter son service ou sa société

- Le traitement d'un appel simple
- Mettre en attente
- Demander de rappeler plus tard
- Prendre un message

- Reformuler l'information et la noter
- Formules de politesse
- Passer la communication à une tierce personne
- Prendre congé

- Gérer le quotidien
- Prendre un rendez vous, l'annuler, le reporter
- Réserver une chambre d'hôtel, un taxi
- Organiser des réunions et conférences
- Adapter son comportement en fonction des différences culturelles
- Répondre à une demande de renseignements
- Passer ou vérifier une commande
- Régler un litige (délais de paiement, livraison)
- Révision ponctuelle des structures grammaticales non maîtrisées