

ALLEMAND : ACCUEIL TELEPHONIQUE

Telefonate führen

Le 16 février 2012 (matin)
Formation inter entreprises
 (Réponse souhaitée avant le 23 janvier 2012)

L'allemand compte parmi les langues les plus parlées au monde. C'est la langue maternelle de plus de 120 millions de personnes. **Connaître l'allemand, c'est améliorer ses chances professionnelles et tout particulièrement en Alsace !**

L'Allemagne est la plus grande puissance économique de l'Union Européenne et occupe la troisième place à l'échelle mondiale. L'allemand est une langue de référence dans les sciences, la littérature, les arts, la philosophie et l'histoire. La connaissance de l'allemand vous met donc incontestablement en position de force !

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra de :

- communiquer simplement par téléphone avec à l'un de vos contacts professionnels qu'il soit homologue, collègue d'une filiale, collègue de la maison mère, fournisseur, prospect ou client.

PUBLIC CONCERNE

- Toute personne en contact avec l'Allemagne, l'Autriche ou la Suisse.
- Stagiaire de niveau A1+ à B du CER

DUREE ET EFFECTIF

- ½ journée, soit 3,5 heures.
- L'effectif pour cette formation sera compris **entre 3 et 8 personnes**.

LIEU

- Le CIFAL – Maison de l'Entreprise, Schiltigheim.

TARIFS

- **175€ HT participant**

Ce prix comprend les supports pédagogiques, la location de salle, la documentation et la pause.

ANIMATION – MOYENS PEDAGOGIQUES

Chacune des formatrices présente une expérience avérée et des références sérieuses dans la pratique de la langue allemande et l'animation de formation :

- Intervenante 1 : titulaire d'une maîtrise d'allemand, spécialité dialectologie, et d'un certificat d'aptitude à la profession de formateur ; elle a notamment exercé les fonctions de professeur d'allemand, de formatrice et de dirigeante d'un centre de formation linguistique.
- Intervenante 2 : native allemande et titulaire d'une maîtrise de lettres modernes, d'un magister Artrium et d'un D.U. Management d'événements ; elle a successivement exercé les fonctions de chargée de projet, de chargée de communication et de formatrice.
- Le niveau de chaque participant est évalué à l'oral ou à l'écrit préalablement à la formation ;
- Pédagogie active, privilégiant l'expression orale des apprenant(e)s et la mise en situation réelle.

CONTENU PEDAGOGIQUE

- **Convergences et divergences franco-allemandes.**
- **Prendre un appel entrant.**
- **Passer un appel sortant.**
- **Demander des informations.**
- **Renseigner son interlocuteur.**
- **Laisser/prendre un message.**
- **S'assurer de la bonne intercompréhension.**
- **Convenir d'un rendez-vous par téléphone.**

⇒ LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION ⇐

- Les sessions de formation se déroulent sous une forme très participative, faite d'échanges et d'un entraînement aux différentes situations de travail ;
- Le niveau de chaque participant est évalué à l'oral ou à l'écrit préalablement à la formation ;
- Mise en pratique des connaissances acquises par des simulations de situations professionnelles concrètes et récurrentes ;
- Notre relation avec nos clients : un partenariat basé sur la confiance, l'expertise, le respect réciproque et la confidentialité, pré requis de l'efficacité et de la performance.
- Cette formation est un bon complément de la formation « Rédiger un e-mail en allemand »

Demande d'informations par mail à info@cifal-formation.com ou au 03.88.37.22.10.

- 2 -



BULLETIN D'INSCRIPTION

Formation inter entreprises

« Allemand : accueil téléphonique »

Le 16 février 2012 (matin) à la Maison de l'Entreprise

Merci de compléter ce bulletin-réponse et de nous le renvoyer **au plus tard 3 semaines avant de début de la formation** :

- par fax au 03.88.24.99.38 ;
- ou par courrier à l'adresse indiquée en bas de page ;
- ou par retour de mail : info@cifal-formation.com

<p>Nom(s) et Prénom(s) du (ou des) stagiaire(s):</p> <p>.....</p> <p>Fonction(s) du (ou des) stagiaire(s):</p> <p>.....</p> <p>Société :</p> <p>Gestionnaire du dossier :</p> <p>Adresse :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Téléphone :</p> <p>Fax :</p> <p>E-mail :</p>
--

Le CIFAL réalise ses prestations selon les conditions générales de vente ci-après, lues et acceptées expressément par le client.

Date :

Signature :

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION ET DE VENTE

ARTICLE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION

Le CIFAL intervient en qualité d'organisme dispensateur de formation pour assurer les actions de formation définies dans le catalogue des actions de formation ou celles définies contractuellement entre le client et le CIFAL.

ARTICLE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION

Toute inscription à une de nos formations constitue une commande et entraîne obligatoirement l'acceptation de nos conditions générales de prestation et de vente, nonobstant les conditions d'achat du client.

Le client s'engage en remplissant le bulletin d'inscription (nom des stagiaires, signature...) à assurer le suivi du règlement de la prestation à l'échéance.

Une convention de stage qui valide la commande est envoyée à l'entreprise. Celle-ci confirme les noms, le nombre de participants, la ou les dates, heures et lieu de la formation.

Après la formation, la facture est déclenchée pour paiement à réception. Les attestations de stage et de présence sont envoyées avec la facture.

Nous programmons la majorité de nos stages inter-entreprises* à différentes dates. La recherche du meilleur équilibre du nombre de stagiaires par session peut nous amener à proposer une modification de dates.

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'enregistrement de l'inscription. La TVA est facturée en sus, selon les dispositions fiscales en vigueur.

Nos tarifs sont forfaitaires. Toute formation commencée est due entièrement au CIFAL. Les paiements s'effectuent nets et sans escompte.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Toute modification par le client de nos conditions de vente entraîne l'annulation de la prestation.

Si la prestation doit être facturée à un fonds de formation, le client doit nous faire parvenir l'acceptation de prise en charge avant la prestation et compléter les renseignements sur l'organisme payeur. Dans le cas contraire, la facture sera établie à l'entreprise qui se chargera d'obtenir le remboursement.

Les règlements seront effectués par chèque, ou par virement à réception de facture.

Le défaut de paiement de nos prestations à l'échéance fixée entraînera :

- l'exigence immédiate de toutes sommes dues.
- l'application de pénalités de retard au taux d'intérêt légal majoré de 50% à compter de la date de facture jusqu'à la date de paiement effectif.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

Toute annulation ou report de l'action du fait du client, dans un délai inférieur à 3 semaines calendaires avant le démarrage prévu, donnera lieu à une facturation s'élevant à 50 % de la somme due initialement

Le CIFAL offre la possibilité à l'Entreprise, avant le début du stage, de remplacer le stagiaire empêché par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, avec l'accord préalable du CIFAL et du Responsable pédagogique du stage concerné.

Pour toutes formations annulées suite à un empêchement du formateur, ou intempéries, le CIFAL s'engage à vous proposer des nouvelles dates de formation dans les mêmes conditions financières. En aucun cas la formation sera aux frais du CIFAL.

ARTICLE 6 : DIFFÉRENTS ÉVENTUELS

Si une contestation ou un différend ne peut être réglé à l'amiable, le Tribunal d'Instance de Schiltigheim sera seul compétent pour régler le litige.

**Inter-entreprises : enseignement qui regroupe les salariés de diverses entreprises dans une même formation.*

**Intra-entreprise : enseignement qui regroupe les salariés d'une même entreprise.*