

## ANGLAIS : Accueil téléphonique ou « Phone manner »

**Le 10 avril 2012 (matin)**  
**Formation inter entreprises**  
 (Réponse souhaitée avant le 18 mars 2012)

Connaître l'anglais c'est améliorer et augmenter ses chances professionnelles. Reconnue comme étant la « **langue des affaires** », l'anglais est également la langue de référence dans le monde culturel, scientifique, historique...

Le téléphone reste un outil de communication privilégié. Maîtrisez le contact direct !

### 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 un anglophone qu'il soit natif speaker ou non natif.
- 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 la 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 anglaise et l'animation de formation :

- Intervenante 1 : titulaire d'une maîtrise d'anglais et du Cambridge Proficiency Certificate (Malborough College of Kensington and Chelsea, Londres), elle a effectué de longs séjours notamment aux USA et au Royaume-Uni. Elle exerce aujourd'hui les fonctions de formatrice en langues, professeur d'anglais et traductrice.
- Intervenante 2 : titulaire d'un master en économie de l'Université de Cambridge, elle justifie d'une expérience professionnelle de plus de 10 années en Angleterre dans les domaines de la banque et de la finance.  
Active aujourd'hui en tant que formatrice en langues elle bénéficie également d'une expérience avérée à l'international (Europe, Russie, Royaume-Uni, USA et Asie).
- Le niveau de chaque participant est évalué à l'oral ou à l'écrit préalablement à la formation ;
- Pédagogie active, travail sur les ressources professionnelles des apprenant(e)s.

## CONTENU PEDAGOGIQUE

---

- **Starking and Ending** : Formules d'accueil et de fin de conversation.
- **Asking for, and providing, information** : Demander des informations.
- **Confirming understanding** : S'assurer de la bonne intercompréhension.
- **Making an appointment** : Convenir d'un rendez-vous par téléphone.
- **Leaving and Taking Messages** : Laisser/prendre un message.
- **Other Tips** : Dealing with Complaints, DOs and DON'Ts.

### ⇒ 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 anglais »

Demande d'informations par mail à [info@cifal-formation.com](mailto:info@cifal-formation.com) ou au 03.88.37.22.10.

- 2 -



**BULLETIN D'INSCRIPTION**

Formation inter entreprises

**« Anglais : accueil téléphonique ou phone manner »**

Le 10 avril 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](mailto:info@cifal-formation.com)

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