

## Anglais du secrétariat

### Objectifs

Etre à l'aise pour intervenir dans une conversation d'ordre général et professionnel - Comprendre une conversation – Développer sa communication et l'accueil dans son métier de secrétaire ou d'assistance commerciale

Séances de 1h30 à 2h individuel  
Séances de 3h en groupe  
(1,2 ou 3 fois/semaine)

### Contenu (modulable)

#### REMISE A NIVEAU (6 H)

- les temps les plus usuels en anglais :
  - présent simple/present continuous
  - past simple/ past continuous
  - present perfect
  - le futur, le conditionnel
- les formes « comparatifs » et « superlatifs »
- les prépositions
- la construction de phrases affirmatives, négatives et interrogatives.
- les chiffres, les dates, l'alphabet

Il est à noter que l'obtention de progrès marqués dépend des facteurs suivants :

- un travail de consolidation régulier
- une mise en pratique immédiate des acquis

#### Approche pédagogique & Evaluation

**Pédagogie active et inductive** : découverte, mise en situation, expérimentation, observation, élaboration et appropriation de compétences, transfert dans son activité professionnelle, Interactivité de conversation

- Interactivité de conversation
- Jeux de rôle (pédagogie dynamique et ludique)
- Vidéo
- Documents professionnels (selon les attentes des stagiaires)
- Méthode Audio lecteur de CD/MP3 (A déterminer en fonction du niveau des participants)
- Outils visuels (ordinateur, vidéo projecteur, lecteur CD/MP3...), paper board.
- Exercices pratiques.
- Supports de cours remis à chaque stagiaire au cours de la formation

#### ACCUEILLIR UN VISITEUR (3 H)

- Se présenter,
- Procédures à suivre, documents à remplir, orientation dans le bâtiment...

#### MAITRISER UNE CONVERSATION AU TELEPHONE (5 H)

- Prendre contact - Accueillir - Se présenter, présenter sa société - Emettre/recevoir un appel
- Prendre/laisser un message - Prendre ou reporter un rendez-vous - Savoir faire patienter
- Connaître les formules de politesse - Demander/fournir des renseignements - Conclure un appel – Orienter

#### Evaluation

**En amont**, une évaluation par téléphone ou en face-à-face sera réalisée pour connaître votre niveau d'anglais

**Au terme de la session** :

- une évaluation à chaud pour le(s) apprenant(s)
- un entretien téléphonique à l'initiative du salarié ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/des stagiaire(s) 3 à 6 mois après la formation

**Attestation de formation**

#### TRAVAILLER LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE (5 H)

- Comprendre le sens des messages écrits et répondre
- Gérer des réservations
- Rédiger des messages, des commandes, des réclamations...

**Exercice** : Exercices ciblés sur les besoins des participants, corrections détaillées.

#### LES ECRITS (2 H)

- Comprendre le sens global des messages écrits et répondre
- Rédiger des messages simples
- Prendre des notes

#### Pré-requis

Aucun

#### Intervenant

Consultant en langue anglaise (natif ou bilingue)

#### Public

Toute personne à un poste d'accueil ou d'assistante commerciale

#### Durée

21h (modulable)

#### Référence

ANGLSECRET-001  
Présentiel – A distance  
(Individuel – groupe)

**Effectif** : 8 stagiaires maxi

**Délai d'accès** : 3 semaines avant le démarrage de la formation

Sandrine FERREOL – [sferreol@sandytech.fr](mailto:sferreol@sandytech.fr) Tel : 06 61 17 79 11

1/1