

ACCUEILLIR LES VISITEURS EN ANGLAIS

Ce que vous vivez

Accueillir des visiteurs du monde entier, que ce soit en présentiel ou par téléphone, ne se résume pas à répondre à des questions. Il s'agit d'assurer un service, de maintenir une posture professionnelle, et d'adopter la bonne attitude. Dans un contexte où les exigences augmentent, où les visiteurs attendent des réponses immédiates, et où l'absence de communication non verbale par téléphone rend les échanges plus complexes, il devient essentiel d'ajuster sa communication, de gérer les tensions et de préserver son équilibre personnel.

Cette formation offre aux agents expérimentés un temps de recul pour s'entraîner et affiner leur communication en anglais professionnel dans le cadre du service public.

Pour qui

Agents exerçant des fonctions d'accueil dans le secteur public, ayant déjà ou ayant besoin d'acquérir les bases de l'accueil en anglais.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Interagir de façon fluide et courtoise avec des visiteurs internationaux
- Demander des précisions et reformuler pour s'assurer d'une compréhension mutuelle
- Orienter les visiteurs clairement dans des locaux ou des lieux publics
- Gérer des situations complexes avec assertivité et professionnalisme
- Représenter son institution publique en anglais de façon claire

Méthodes pédagogiques

- Mises en situations réalistes
- Entraînements à l'écoute et à l'expression orale
- Retours vidéo sur certains jeux de rôle et enregistrements audio
- Livret de vocabulaire, expressions types, modèles et ressources en ligne

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Quiz

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Contenu de la formation

Créer un premier contact chaleureux et professionnel

- Saluer simplement les visiteurs
- Proposer de l'aide, une boisson ou une salle d'attente
- Gérer les retards ou les rendez-vous en doublon
- Demander une reformulation avec tact
- Vérifier la compréhension et confirmer les informations

Représenter le service public avec clarté et neutralité

- Présenter son rôle et l'institution
- Éviter le jargon ou les formulations trop complexes
- Expliquer une procédure ou réorienter vers le bon interlocuteur
- Dire « non » poliment ou poser des limites si nécessaire

Donner des indications claires

- Décrire un trajet clairement avec des formulations polies et le bon vocabulaire
- Utiliser des repères ou références aux transports publics
- Répondre précisément aux questions sur les environs

Gérer des situations délicates ou sensibles

- Réagir face aux plaintes ou à la frustration
- Garder son calme sous pression
- Proposer des solutions ou des alternatives

Renforcer sa confiance et sa fluidité

- S'exercer à des conversations spontanées
- Utiliser des mots de liaison pour un discours naturel
- Comprendre différents accents anglophones
- Les stratégies à utiliser quand on ne connaît pas le mot

Profil de l'intervenant

Formateur expert en anglais et français professionnel pour le service public, expert en communication en face-à-face et au téléphone. Spécialiste des méthodes actives et du coaching linguistique pour des situations professionnelles concrètes.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com