Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

L'anglais des fonctions d'accueil

Cette formation vous apportera les clés pour accueillir et orienter votre clientèle étrangère en anglais. La maîtrise du vocabulaire et des expressions spécifiques aux fonctions d'accueil vous permettra de répondre avec aisance à toutes les demandes de vos clients.

OBJECTIFS

- S'exprimer dans un anglais correct et professionnel
- Informer et répondre à toute demande
- Gérer les situations d'accueil en face à face et / ou au téléphone, dans les différents aspects des fonctions d' accueil

PROGRAMME

MAÎTRISER LE VOCABULAIRE AUTOUR DE L'ACCUEIL

- En face à face :
  - Salutations : « Good morning », ...
  - Message de bienvenue : « May I help you ?", ...
  - Que dire pour faire patienter ?
  - Comment orienter ? A droite, à gauche, ... les étages, les salles de réunions, ...
  - Guider le visiteur
  - Faire visiter les locaux, ...
  - Décrire l'activité de sa société, ...
- Au téléphone :
  - Savoir accueillir : présenter sa société, se présenter
  - Savoir demander l'objet de l'appel avec délicatesse
  - Savoir faire patienter
  - Savoir transmettre un appel
  - Prendre un message
  - Remercier l'interlocuteur de son appel
  - Les formules de politesses pour saluer son interlocuteur

MAÎTRISER LE VOCABULAIRE AUTOUR DE L'ÉVÉNEMENTIEL

- Formulaire à remplir
- Accueil visiteurs
- Salons, foire, congrès, etc

MAÎTRISER LEVOCABULAIRE AUTOUR DU SECRÉTARIAT / GESTION DES SALLES DE RÉUNION

- Présenter les différentes services de l'entreprise
- Le vocabulaire des meetings et des moyens pour l'organiser
- Savoir faire des réservations en anglais (taxi, hôtel,...)
- Conseiller des lieux, visites, etc.

GERER LES SITUATIONS DÉLICATES AVEC PROFESSIONNALISME

3 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : LA49

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation en groupe de 5 personnes maximum
- Outils interactifs de formation (jeux de rôle, mises en situation…)
- Supports audio et vidéo
- Intervenants bilingues
- Remise d'un lexique

POUR QUI ?

- Assistant(e)s
- Standardiste
- Hôte(sse) d'accueil

PRÉ-REQUIS

- Niveau requis : Niveau A2, selon l'échelle européenne des niveaux

SESSIONS

Paris

- 22-23-24 avr. 2025
- 21-22-23 mai 2025
- 24-25-26 juin 2025
- 23-24-25 sept. 2025
- 28-29-30 oct. 2025
- 25-26-27 nov. 2025
- 9-10-11 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

- Savoir écouter les réclamations
- Les traiter avec tact et diplomatie

> Cette formation est axée sur l'entraînement en situation : jeux de rôle ; vidéos, remise d'un lexique sur les principaux mot de l'accueil qui complètera le vocabulaire étudié en présentiel.

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date
Lieu
Prix HT
+ TVA (taux en vigueur de 20%)
Prix TTC
Nombre de repas
Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET
N° TVA
Effectif
Adresse
Tél.
Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation