

## Telephone workshop

Ce programme est proposé à titre indicatif pour un niveau A2 et +. Toutes nos formations sont personnalisées selon vos objectifs et besoins

**Pour toutes formations en distanciel :** disposer d'une adresse mail, d'un ordinateur avec carte son et webcam ainsi que d'internet haut débit

**Durée\* :** 5-10 heures

### **Subjects Include:**

- Unexpected call
- Routine Check-in Meeting
- Ending a phone Call
- Answering a phone call
- Discussing Staffing issues
- Discussing production problem
- Complaining on the phone
- Asking for help
- Telephone English tips
- Taking a message
- Dealing with an angry caller
- Dealing with customers on the phone
- Dealing with problems over the phone
- Telephoning: checking on an order
- Telephoning: making an appointment
- Telephoning: booking a travel
- Telephoning; leaving a message

Chaque programme inclus de la grammaire en fonction du niveau du/ des participant(s).

**Approche pédagogique :** Des objectifs réalisables définis avec votre conseiller pédagogique. Un formateur dédié et un programme entièrement sur mesure

**Selon vos priorités :** Mises en situation (jeux de rôle) et discussions libres (sur le quotidien et/ou le travail) = interactions

- 1. Compréhension de documents audio (compréhension orale – CO)
- 2. Compréhension de documents écrits (compréhension écrite – CE)
- 3. Exercices d'expression orale (EO)
- 4. Exercices d'expression écrite (EE)
- Un moment privilégié pour gagner en confiance et aisance dans la pratique de la langue  
Préparation au format du test et compétences linguistiques évaluées lors du passage de la certification

**Méthodes mobilisées :** Le contenu et les activités sont sélectionnés en fonction des objectifs et niveau cible en lien avec les niveaux CECR.

Lux'Languages est un organisme agréé par l'État Luxembourgeois – Autorisation : 10118932/1

