



TABLE DES MATIÈRES

Introduction (1 heure)

Préalables (11 heures)

Test diagnostique
Letters of the alphabet
Numbers
Discussing money
Numbers in an address
Ordinal and cardinal numbers
Calendar
Telling time
Comparatives and superlatives
Pronouns
Possessive adjectives
Verbs tenses
Simple present tense
Present continuous
Simple past
Future tense
Present perfect
Reviewing verb tenses
Formulating polite requests
Prepositions
Colloquial expressions
Difficult verbs
Conclusion

Tâche 1 : Créer une image favorable (1 heure)

Vocabulaire
Activité pratique 1.1
L'apparence des lieux et du personnel
Le rôle et les qualités du personnel à la réception
Les responsabilités
Une bonne diction, c'est important!
Activité pratique 1.2
Activité pratique 1.3
Activité pratique 1.4
Conclusion

Tâche 2 : Organiser votre travail (3 heures)

Vocabulaire

Activité pratique 2.1

Le carnet de rendez-vous

Activité pratique 2.2

L'agenda

Activité pratique 2.3

L'organigramme

Le registre des entrées et des sorties du personnel et la liste des employés

Le plan d'un bureau ou d'une entreprise

Activité pratique 2.4

Plan de bureau

Activité pratique 2.5

Activité pratique 2.6

Activité pratique 2.7

Office floor plan

Plan de la Maison Timbec Itée

Plans d'entreprises

Conclusion

Tâche 3 : Accueillir des visiteurs (12 heures)

Vocabulaire

Activité pratique 3.1

L'accueil des visiteurs - Le langage

Activité pratique 3.2

Qualité de la voix

Activité pratique 3.3

Formules d'accueil

Les formules de salutation

Un nouveau visiteur

Activité pratique 3.4

Activité pratique 3.5

Visitors with an appointment

Un visiteur sans rendez-vous

Activité pratique 3.6

Visitors without an appointment

Le filtrage des visiteurs

Le visiteur distrait

L'annulation des rendez-vous

Activité pratique 3.7

Activité pratique 3.8

Activité pratique 3.9

Handling various situations

La rédaction de formules de salutation

Activité pratique 3.10
Activité pratique 3.11
Reformulation de formules de salutation
Activité pratique 3.12
Activité pratique 3.13
Résolution de problèmes
Rédaction de scénarios
Exercices
Activité notée 1
Conclusion

Tâche 4 : Se familiariser avec la téléphonie (3 heures)

Vocabulaire
Activité pratique 4.1
L'histoire de la téléphonie
Les systèmes téléphoniques
Le choix d'un système téléphonique
Les composantes
Les services téléphoniques
Que nous réserve l'avenir?
Conclusion

Tâche 5 : Utiliser les annuaires téléphoniques (6 heures)

Vocabulaire
Activité pratique 5.1
Les différents annuaires
Les annuaires résidentiels
Activité pratique 5.2
Les Pages bleues
Activité pratique 5.3
Les Pages jaunes
Activité pratique 5.4
Les SuperPages
Activités pratiques 5.5 et 5.6
Les appels interurbains
Les étapes pour faire un interurbain
Les indicatifs régionaux
Les fuseaux horaires
Les types d'appels interurbains
Les cartes d'appels
Activité pratique 5.8
Exercices
Activité notée 2
Conclusion

Tâche 6 : Recevoir des appels téléphoniques (6 heures)

Vocabulaire

Activité pratique 6.1

La réception des appels téléphoniques

Une réponse rapide – Le combiné

La salutation

Activité pratique 6.2

Activité pratique 6.3

Your manner

Le standardiste

Activité pratique 6.4

Conclusion

Tâche 7 : Transmettre des messages (6 heures)

Vocabulaire

Activité pratique 7.1

La transmission des messages

Modèle d'un message téléphonique

La prise des messages

Le code d'épellation

Activité pratique 7.2

Activité pratique 7.3

Activité pratique 7.4

Activité pratique 7.5

Activité pratique 7.6

Activité pratique 7.7

Activité notée 3

Conclusion

Tâche 8 : Utiliser des formules d'absence (6 heures)

Vocabulaire

Activité pratique 8.1

Les formules d'absence

Les formules à utiliser en cas d'absence

La vérification d'un renseignement

Placing the caller on hold

Activité pratique 8.2

Activité pratique 8.3

Le transfert d'appel

Les appels simultanés

Le filtrage d'appels

Activité pratique 8.4

Screening calls

Un appelant en colère

Activité pratique 8.5

Activité pratique 8.6
Un appel et un visiteur simultanément
Activité pratique 8.7
Exercices
Activité pratique 8.8
Activité pratique 8.9
Activité pratique 8.10
Conclusion

Tâche 9 : Établir des communications téléphoniques (6 heures)

Vocabulaire
Activité pratique 9.1
La préparation de la communication
La communication
Activité pratique 9.2
Établir des communications
Activité pratique 9.3
L'enregistrement des messages
Activité pratique 9.4
Activité pratique 9.5
Exercices
Activité pratique 9.6
Activité notée 4
Conclusion

Tâche 10 : Exploiter les télécommunications (4 heures)

Vocabulaire
Activité pratique 10.1
L'historique de la télécommunication
Les annuaires électroniques
La recherche
Activité pratique 10.2
Les outils de recherche
Activité pratique 10.3
La recherche dans Internet
Activité pratique 10.4
Communications électroniques
Activité pratique 10.5
Conclusion

Synthèse (6 heures)

Exercice synthèse 1
Exercice synthèse 2
Exercice synthèse 3
Exercice synthèse 4
Conclusion

Préévaluation (2 heures)

Exercices de préévaluation

Activité notée 5

Conclusion

Conclusion (1 heure)

Note : Il est important d'imprimer et de conserver certains documents de référence avant que votre délai d'accès au cours en ligne soit échu.