



→ Anglais du secrétariat commercial ou administratif



6 niveaux de progression
de **débutant** à **autonome**

A1 | A2 | B1 | B2 | C1 | C2

**Maîtriser l'anglais,
un atout majeur
dans votre profession**

Testez nos formations
en langues ! Elles sont
adaptées à vos besoins
et à votre rythme

Nos objectifs

- Construire votre parcours de **formation sur mesure** après analyse de votre demande et de vos besoins
- Vous apporter une solution personnalisée pour le financement de votre formation

Nos méthodes pédagogiques

- one to one
- immersion
- autoformation accompagnée
- atelier de conversation
- phoning

Nos outils

- laboratoire de langues
- méthodes orales numérisées
- CD-roms
- centre de documentation

Nos formateurs

- bilingues et anglophones



➔ Contenu et objectifs de la formation

en référence aux niveaux du CECRL
(Cadre européen commun de référence pour les langues)

Niveau A1

- Révision des bases grammaticales.
- Travailler l'intonation et la prononciation.
- Apprendre à accueillir en face ou au téléphone la clientèle et à identifier ses besoins.
- Savoir prendre un message simple et à le transmettre au destinataire.
- Apprendre à donner des informations simples mais précises (heures, dates, etc).
- Apprendre à prendre un rendez-vous ou à en donner selon calendrier de disponibilités des personnes concernées.
- Savoir recevoir un client, le faire patienter, offrir un service (boissons).
- Apprendre à diriger quelqu'un au sein de l'entreprise.
- Apprendre à rédiger des courriels simples.

Niveau A2

- Développement des bases grammaticales.
- Se familiariser avec des accents différents en face à face ou au téléphone.
- Développer l'échange au téléphone ou en face à face pour les prises de rendez-vous, passer une commande, modifier un planning, gérer les réclamations ou les problèmes de différentes natures à l'aide d'un vocabulaire professionnel plus étendu.
- Savoir guider un visiteur dans l'entreprise avec précision.
- Être en mesure d'organiser un événement simple (voyage d'un cadre à l'étranger : faire les réservations, le planning, organiser les rendez-vous et les visites).
- Développer sa capacité à rédiger des lettres ou des courriels professionnels plus élaborés.
- Être en mesure de lire certains documents professionnels sans grande complexité technique.

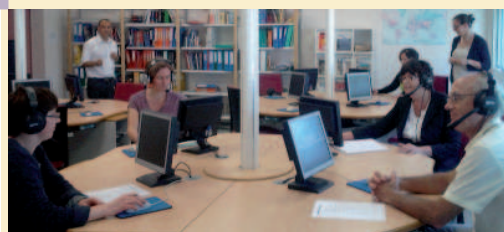
Niveaux B1 et B2

- Renforcement des structures grammaticales et syntaxiques.
- Développer sa capacité à participer à une réunion professionnelle et à prendre en note les éléments clé et pouvoir intervenir oralement sur des éléments repérés et connus. (apporter une précision, une information complémentaire).
- Être en mesure de fournir aux clients des renseignements commerciaux et techniques divers sur des produits ou des services avec précision et clarté.
- Soutenir l'échange téléphonique sur des sujets formels et informels d'ordre professionnel (établir ou entretenir des liens professionnels avec clients et fournisseurs).
- Renforcer sa capacité à rédiger des courriers ou courriels commerciaux ou techniques.

Niveaux C1 et C2

- Évaluer sa maîtrise à gérer les relations fournisseurs/clients à travers la correspondance orale et écrite avec précision et clarté dans un registre de langue soutenu.
- Évaluer sa capacité à comprendre des accents différents et des modes de fonctionnement divers selon les pays et à réagir en anglais avec aisance et pertinence.

Ateliers oraux et écrits conduits par des anglophones ou formateurs bilingues.



Anglais du secrétariat commercial ou administratif

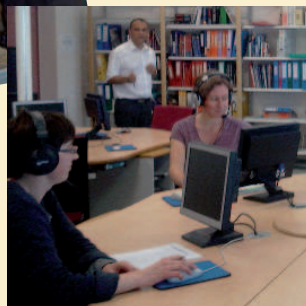
➔ Contacts

Greta des Côtes d'Armor (22)
T 02 96 61 48 54 - F 02 96 33 09 57
greta.cotesarmor@ac-rennes.fr

Greta de Bretagne Occidentale (29)
T 02 98 90 15 18 - F 02 98 53 28 81
greta.aguimper@ac-rennes.fr

Greta Est Bretagne (35)
T 02 99 22 63 64 - F 02 99 22 63 65
greta.agrennes@ac-rennes.fr

Greta de Bretagne Sud (56)
T 02 97 87 15 60 - F 02 97 87 01 37
greta.aglorient@ac-rennes.fr



modules progressifs
selon votre niveau

Thématique
formation continue "secteur Langues"

Éditeur
Greta

Accès internet
<http://greta-bretagne.ac-rennes.fr>

Date de parution
octobre 2011

Impression
UAR unité académique de reprographie - - ex