

Anglais de l’accueil : Devenez opérationnel immédiatement pour gérer visiteurs et appels internationaux

Lien : https://innov-maroc.com/formation/anglais-de-laccueil-devenez-operationnel-immediatement-pour-gerer-visiteurs-et-appels-internationaux

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
AA172

CATÉGORIE
Anglais des Affaires au Quotidien

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Acquérir les bases de l’anglais professionnel de l’accueil
- Savoir accueillir et orienter un visiteur en anglais
- Gérer efficacement les appels téléphoniques en anglais
- Améliorer la communication orale en situation professionnelle
- Développer la confiance à l’oral dans un contexte international
- Gérer les situations difficiles avec professionnalisme
- Rédiger des messages simples en anglais
- Renforcer l’image professionnelle de l’entreprise à l’accueil

POUR QUI ?

- Hôtesses et agents d’accueil
- Réceptionnistes et personnel administratif
- Standardistes et assistants administratifs
- Personnel de bureau en contact avec des visiteurs étrangers
- Toute personne amenée à accueillir ou communiquer en anglais dans un contexte professionnel

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Bases de l’anglais professionnel de l’accueil

- Vocabulaire essentiel de l’accueil et de la réception
- Expressions courantes en milieu professionnel
- Politesse et formules de courtoisie

2 / Accueillir un visiteur en anglais

- Salutations et présentations
- Identification des besoins du visiteur
- Orientation et assistance

3 / Gestion des appels téléphoniques

- Répondre et transférer un appel en anglais
- Prendre un message efficacement
- Gérer les demandes simples et complexes

4 / Communication en face à face

- Dialogues d’accueil standards
- Gestion des visiteurs étrangers
- Communication claire et professionnelle

INNOV MAROC

5 / Gestion des situations difficiles

- Gérer les plaintes et les réclamations
- Rester professionnel en situation de stress
- Techniques de désamorçage

6 / Organisation et orientation des visiteurs

- Donner des indications précises (directions, lieux)
- Utilisation des repères géographiques simples
- Gestion des flux de visiteurs

7 / Rédaction de messages simples en anglais

- Emails courts et professionnels
- Notes et messages internes
- Confirmation de rendez-vous

8 / Mise en situation et jeux de rôle

- Simulations d’accueil en entreprise
- Scénarios d’appels téléphoniques
- Évaluation de la communication orale

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 27 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC