

ACCUEIL DU PUBLIC EN ANGLAIS



Formation sur 2 jours

Objectifs :

- Accueillir au mieux les usagers étrangers par l'acquisition d'outils linguistiques,
- Faire face aux problèmes d'incompréhension,
- Répondre efficacement en anglais en informant, orientant, ou faisant patienter.

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Mises en situation :
 - Jeux de rôle
 - Révisions grammaticales
 - Lecture de textes pour travailler la prononciation
 - Ecoute d'enregistrements audio pour renforcer la compréhension

Nombre de participants :

10 maximum en présentiel

Prérequis :

A minima niveau 3^è collège afin de faciliter les mises en situation.

- Questionnaire préliminaire et test de positionnement pour identifier le niveau et les attentes des participants

Contexte

Cette formation est à destination des agents d'accueil en poste au sein d'une préfecture, université ou juridiction, qui souhaitent améliorer leur pratique de l'anglais afin de communiquer plus efficacement avec des usagers de nationalités différentes.

Prise de contact et Tour de Table en anglais

Ateliers d'échanges sur le vécu des agents en situation d'accueil des usagers étrangers

Les techniques de communication

Les différentes phases de l'accueil en anglais :

- Prise de contact et offre de service
- L'écoute active
- La découverte des besoins, la prise de notes
- La compréhension : faire répéter, épeler
- Le questionnement
- La reformulation
- Les explications et la « prise en charge » en termes de solution : renseigner, conseiller, proposer, traiter, orienter vers d'autres structures d'accueil, faire patienter
- Prendre congé sur une bonne impression

Préparation de jeux de rôle en utilisant le vocabulaire spécifique à son domaine

✂ Mise en situation en binôme - Débriefing individuel et collectif - Conseils personnalisés de l'intervenant

Exercice de compréhension et de restitution

✂ Ecoute d'enregistrements audio

Exercice de prononciation et d'apprentissage du vocabulaire

✂ Lecture des textes en lien avec son environnement professionnel pour améliorer la prononciation et se familiariser avec le vocabulaire

Révisions grammaticales : syntaxe et temps

✂ Apports théoriques et mise en application par des exercices d'entraînement

QCM de fin de formation

Cette proposition est un document confidentiel. Son contenu est la propriété de SIC Formation. Il ne peut être reproduit ou communiqué à des tiers sans autorisation de SIC Formation (loi du 11 mars 1957). De plus, SIC Formation s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de respecter les règles de déontologie : neutralité et discrétion professionnelle.