

PROGRAMME DE FORMATION

ReflexEnglish Phone Calls

Langues

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0155	V2026-004	17 novembre 2026	Langues

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
5 h	Distanciel asynchrone (e-learning) · Présentiel	3 modules 6 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Reflex'English Phone calls est une ressource digitale spécifique qui s'adresse aux apprenants de niveau intermédiaire. Elle est composée de 3 modules dédiés au vocabulaire et à la préparation d'entretiens téléphoniques. Parmi les sujets traités : Phrases utiles pour les conversations téléphoniques : répondre au téléphone, demander à parler à quelqu'un, mettre en attente, transférer un appel, prendre un message, laisser un message, demander des précisions, vérifier des informations, gérer les problèmes techniques, prendre rendez-vous, confirmer un rendez-vous, faire une demande, proposer son aide, terminer l'appel. Téléphoner avec assurance : se préparer avant l'appel, interagir avec intelligence pendant l'appel. Entretiens téléphoniques commerciaux : usages et bonnes manières.

L'essentiel de la formation

Public visé

Tout public – Salariés – Entreprises – Alternants – Travailleurs indépendants – Demandeurs d'emploi – Particuliers en reconversion professionnelle.

Commercial(e) export Assistant(e) de direction

Chargé(e) de relation client

Prérequis

- Aucune connaissance théorique particulière en « Reflex'English - Phone calls (A2/B1 CECRL) » n'est exigée.
- Une première expérience professionnelle ou une pratique du domaine concerné est recommandée.
- Comprendre et s'exprimer en français
- Disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone compatible
- Disposer d'une connexion Internet stable
- Posséder une adresse électronique personnelle
- Maîtriser les usages numériques nécessaires à l'utilisation d'une plateforme de formation
- Utiliser un navigateur Internet récent : Edge, Chrome, Firefox, Safari ou équivalent

Modalités et déroulement

Formation réalisée à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus pédagogiques, vidéos, exercices, quiz et travaux pratiques. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours. Des classes virtuelles ou rendez-vous individuels peuvent être organisés lorsqu'ils sont prévus dans le parcours.

Sur demande et sous réserve de disponibilité, un espace équipé peut être proposé. L'adresse, les horaires, les équipements disponibles et les conditions d'accessibilité sont communiqués avant l'inscription.

Effectif pour les temps en présentiel : **6 participants au plus**.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Démonstrations
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices d'application
- Travaux individuels
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme LMS
- Vidéos explicatives
- Supports téléchargeables
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs
- Modèles de documents
- Assistance technique
- Tutorat pédagogique

Modalités d'évaluation

Positionnement initial et final (non notés) pour mesurer la progression ; dans chaque leçon, trois questions corrigées dans la vidéo et des exercices corrigés automatiquement (choix multiples, vrai-faux, classement, études de cas, mises en pratique) ; test de fin de module de 10 questions à la fin de chacun des trois modules, corrections affichées après validation. Seuil de réussite interne : 70 %. Pas d'examen final. Une attestation de fin de formation est remise ; aucune certification n'est délivrée ni préparée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Lorsque la formation prépare à une certification, le participant est présenté aux épreuves prévues par le certificateur, sous réserve de remplir les conditions requises. La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur ou du jury compétent et ne peut être garantie par WILL FORMATION.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : **handicap@will-formation.com**

Tarif de la formation

Prix : **330 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

3 modules, 6 leçons — durée totale 5 h.

01 Positionnement

1. Positionnement : évaluer son anglais au téléphone

02 Recevoir un appel et prendre un message

1. Répondre, identifier l'appelant et l'orienter
2. Épeler, noter les chiffres et vérifier les informations
3. Prendre et laisser un message complet

03 Passer des appels et gérer les situations délicates

1. Préparer et passer un appel : rendez-vous et confirmation
2. Gérer les incompréhensions et les appels tendus