



Organisme de **F**ormation **E**uropéen **L**inguistique et **I**nformatique

ANGLAIS – « Transit aérien »

Durée : 12 heures sur 2 journées

Objectifs : Acquérir les bases de la communication par téléphone
Communiquer dans un anglais adapté à ses besoins
Optimiser ses connaissances de bases en anglais.
Utiliser l'anglais dans son propre contexte du transit aérien.

Pré requis : Connaissances de base en anglais, niveau « faux débutant »

Public : Cette formation est destinée aux employés IATA, groupage, dégroupage, messagerie, import ainsi que toute personne nécessitant communiquer dans un anglais professionnel avec des transitaires ou des compagnies aériennes.

Moyens : Formateur bilingue ayant des connaissances professionnelles avancées, nombreux support de cours, exercices, mise en situation et jeux de rôles seront effectués.

Chaque session alternera l'apprentissage théorique avec la mise en pratique

Un support écrit sera remis à chaque stagiaire reprenant l'ensemble des situations évoquées

Cout : 350€ HT par participant ; Dans un souci de qualité la formation sera limitée à 6 participants maximum

PROGRAMME :

1/ L'ANGLAIS AU TELEPHONE

RECEPTION D'APPELS

- Répondre (formule type)
- Demander l'identité de l'appelant
- Demander d'épeler le nom
- Comprendre un message
- Savoir restituer l'information
- Faire patienter / s'excuser de l'attente
- Passer la personne demandée
- Dire que la personne est absente et proposer des solutions
- Rassurer l'appelant que le message sera bien donné
- Quitter la personne (formules de politesse)

EMISSION D'APPELS

- Se présenter
- Demander à parler à
- Présenter l'objet de son appel
- Prendre rendez-vous – annuler/repousser/avancer (s'excuser et confirmer)
- Demander des informations
- Exprimer une requête
- Remercier et quitter la personne

2/ LES DOCUMENTS DOUANIERS ET AERIENS

- MAWB
- HAWB
- AWB ...

3/ CONFIRMER

- Confirmation d'un envoi de fret : par écrit et au téléphone
- Confirmation de réception de fret : par écrit et au téléphone

4/REAGIR FACE A UN LITIGE

- Colis endommagé
- Colis manquants....

5/ LES DEMANDES, LES OFFRES, LES CONSEILS

- Savoir établir une cotation à l'import comme à l'Export
- Le rôle du transitaire dans la réalisation d'un Crédit Documentaire

EVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES



Bulletin d'inscription 2008

Anglais – Transit aérien

Objectifs :

- Acquérir les bases de la communication par téléphone
- Communiquer dans un anglais adapté à ses besoins
- Optimiser ses connaissances de bases en anglais.
- Utiliser l'anglais dans son propre contexte du transit aérien.

Programme :

- Voir annexe

Durée et dates :

- La durée est de 12 heures réparties en 2 journées :
- Tarif : 350 € HT soit 418,60 € TTC par participant
- Dates (cochez la session souhaitée):

Lundi 23 et Lundi 30 Juin 2008

Vendredi 4 et vendredi 11 Juillet 2008

Pré-réservation (à nous transmettre par fax au 01 43 60 35 91):

Toute annulation inférieure à un mois de la date prévue ne donnera lieu à aucun remboursement.

Société :

Adresse :

Code Postal et Ville :

Tel :

E mail :

PARTICIPANT(S) :

Nom	Prénom	Fonction

A réception de ce document complété, un conseiller vous contactera et vous transmettra le dossier complet afin d'obtenir la prise en charge de ce stage par votre OPCA