

LES TÉLÉCONFÉRENCES EN ANGLAIS "CONQUERING CONFCALL PARTICIPATION"

Des ateliers interactifs d'une journée

Les avantages de cet atelier

Les "confcalls" en anglais présentent de nombreux défis pour les non-anglophones – la difficulté, même pour ceux ayant un bon niveau en anglais, de "placer un mot" lors d'une confcall avec des anglophones; les problèmes de compréhension dus non seulement à des anglophones qui parlent trop vite / utilisent un langage familier mais aussi à la qualité de la connexion téléphonique ou à une mauvaise gestion de la conférence etc.

Il en résulte que les non-anglophones n'arrivent pas à faire passer leur point de vue, ne comprennent que partiellement ce qui a été dit, et se sentent frustrés de leur participation insuffisante.

La participation active dans des "confcalls" exige des compétences assez différentes de celles mises en œuvre lors de réunions en face-à-face ou de discussions bilatérales par téléphone (et plus encore si l'on doit mener la conférence). L'atelier "Conquering confcalls in English" de Cambridge Training:

- Vous apprendra des techniques et vous fournira l'opportunité de les mettre en pratique dans un environnement réel de "confcall" mais sans le stress;
- Vous permettra de gagner en confiance et d'intervenir à bon escient avec la force de persuasion souhaitée, tout en sachant gérer les interruptions et demander des clarifications en cas de besoin;
- Vous apportera une méthodologie pour solliciter les contributions de tous et pour imposer une discipline de participation si vous êtes le / la responsable du "confcall".

Le profil des participants

Tous les collaborateurs dont la fonction implique de participer à, et / ou de mener des téléconférences en anglais pourront tirer profit de cet atelier : dirigeants, managers, chefs d'équipe, simples participants et ce, quelles que soient leur fonction et la direction dont ils font partie. Cet atelier sur mesure et pleinement interactif vous permettra de gagner en confiance et en efficacité, ainsi que d'améliorer votre performance dans des situations de "confcalls".

Le niveau d'anglais requis est pré-intermédiaire, soit B1 sur l'échelle CECR.



La structure et le programme

Ces ateliers sont proposés uniquement sous forme de parcours "en intra" avec un nombre minimum de participants de quatre personnes* afin de simuler des situations réelles. Le contenu de l'atelier a été conçu pour fournir aux participants des phrases et expressions types ainsi que des astuces et des conseils permettant d'améliorer leurs techniques de participation et de facilitation lors des téléconférences en anglais. Un travail important est consacré à l'optimisation de l'efficacité des "confcalls" grâce à la préparation, à l'exécution et au suivi approprié. Les principaux thèmes abordés lors de chaque atelier sont les suivants:

- ✓ **Confcall clinic** - examen des problèmes et difficultés éprouvés lors des confcalls, et élaboration de stratégies pour y faire face.
- ✓ **Language preparation** - des phrases et expressions types pour faire passer son point de vue, pour gérer les interruptions ou interrompre un autre participant de façon constructive, pour résumer ce qui a été dit, pour demander des explications etc.
- ✓ **Meeting preparation** - préparer l'ordre du jour et les supports de discussion, identifier les difficultés potentielles.
- ✓ **Making the call engaging** - comment obtenir la participation constructive et l'engagement de tous.
- ✓ **Do's and Don'ts** - comprendre les sensibilités interculturelles, les modus operandi de différentes nationalités et savoir les gérer.
- ✓ **Gaining confidence** - comment surmonter la crainte de parler en anglais et de mener la discussion.
- ✓ **Facilitating** - identification et mise en pratique des techniques d'écoute.
- ✓ **Dealing with challenges** - surmonter des objections et faire face aux situations difficiles; gérer les participants et leurs attentes; respecter et faire respecter l'ordre du jour et le timing.

- ✓ **Ending the call** - résumer les points clés, les objectifs, ainsi que les actions à entreprendre et remercier les participants.
- ✓ **Confcall practice** - mise en pratique grâce à deux simulations de téléconférence avec des intervenants extérieurs*.

* en fait six personnes participeront aux simulations : les apprenants plus deux formateurs / facilitateurs.
entraînements

La méthodologie

Chaque atelier met en œuvre un processus en trois étapes afin de créer un cycle d'apprentissage efficace

- ✓ Explication claire et concise du langage, des principes et des théories à maîtriser
- ✓ Mise en pratique des connaissances acquises par le biais de discussions, de séances de questions / réponses, de jeux de rôle et simulations de situations réelles
- ✓ Retour d'expérience constructif sur la performance des participants, identification des points forts et des points à améliorer

Les consultants-formateurs

Nos consultants-formateurs bénéficient d'une longue expérience, non seulement dans le secteur professionnel et dans l'enseignement des compétences de communication à des non-anglophones, mais également dans l'utilisation de nouvelles technologies. Ils mettront à profit leur propre expérience du monde des affaires et apporteront une véritable valeur ajoutée pour contextualiser chaque atelier et l'adapter aux besoins spécifiques des participants.



Cambridge Training Institute
Effective International Communications

Programme

09.00 - 10.15

Introduction
What are your Confcall experiences and challenges?
Confcall quiz

Coffee break

10.30 - 12.30

Preparing for your Confcall
Confcall role-play 1
Post role-play analysis; points to improve your effectiveness
Cultural sensitivities introduction

Lunch break discussion of cultural sensitivities

13.30 - 14.45

Useful phrases for participating and leading Confcalls
Dealing with difficult behaviours preparation and mini role-play 2
Constructive small talk around the Confcall

Coffee break

15.00 - 17.00

Preparing for your Confcall
Confcall role-play 3
Post role-play analysis; points to improve your effectiveness
Wrap up and presentation of Cambridge Training Guide "Conquering Confcalls in English"