

Des cours d'anglais conçus pour les besoins de Vidéotron par l'École de langues du Cégep Vanier

Le 30 novembre 2009. On se croirait dans un centre d'appels téléphoniques où on répond aux questions des clients. La différence c'est que les interlocuteurs sont assis à une table les uns en face des autres, car ce n'est qu'un exercice d'anglais oral. C'est l'approche privilégiée dans les cours d'anglais enseignés par l'École de langues du Cégep Vanier et spécialement conçus pour les employés de Vidéotron Business Solutions, qui font partie des services à la clientèle. Dix pourcent des appels qu'ils reçoivent sont en anglais, et beaucoup d'employés doivent améliorer leur anglais.

Les employés de Vidéotron qui répondent aux appels doivent pouvoir fournir des renseignements sur les produits, les services et les tarifs, et être en mesure d'expliquer des aspects techniques des services de Vidéotron utilisant des termes comme « lien direct en fibre optique entre Toronto et Montréal ». Un tel langage technique ne vient pas facilement à une équipe de répondants majoritairement francophones.

Afin d'améliorer les connaissances techniques et les compétences en affaires des employés inscrits aux cours, les enseignants de l'École de langues de Vanier ont créé trois cours à deux niveaux que les employés peuvent suivre pendant deux heures après leur journée de travail. Pour faciliter l'accès aux cours, les enseignants se rendent aux bureaux de Vidéotron.

Les spécialistes de Vanier couvrent la grammaire et la communication orale avec une emphase particulière sur les termes et le vocabulaire requis pour répondre à des appels provenant de clients d'affaires enquêtant sur le service et les ventes, et demandant du soutien technique. Ils apprennent aussi à poser et à répondre à des questions à développement.

“Les cours sont animés et très interactifs,” indique Chris Hall, coordonnateur de l'École de langues à Vanier. “Les étudiants utilisent de vrais appareils téléphoniques pour parler et pratiquer leurs habiletés de communication. Des jeux de rôles servent à simuler des appels au téléphone. Les étudiants sont surpris de l'approche pédagogique de Vanier pour enseigner l'anglais, mais la trouve très intéressante et utile. »

Monsieur Hall élabore: “L'École de langues de Vanier est idéal pour pourvoir aux besoins de formation que Vidéotron recherche pour ses employés. Notre approche interactive et centrée sur l'étudiant vise les besoins spécifiques des étudiants, et Maria Weekes, l'enseignante que nous avons choisie pour développer ce programme a privilégié pleinement ces méthodes.”