

Telephone Course

Ein Anruf auf englisch! – viele Leute fühlen sich in dieser Situation plötzlich „sprachlos“. Erlangen Sie oder Ihre Mitarbeiter mit diesem Kurs mehr Souveränität im telefonischen Umgang mit internationalen Geschäftspartnern. Die notwendigen Telefon-Skills lernen Sie in dem Kurs, den ich speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und auf die vorhandenen Vorkenntnisse zuschneide. Hier erlernen Sie die sprachlichen Grundlagen, wie man sich korrekt meldet, vertröstet, buchstabiert, verbindet, sich entschuldigt, und Termine ausmacht. Wir üben auch wie man Small Talk führt, Termine verschiebt und höflich absagt, Informationen auftauscht, aktiv zuhört, und Probleme löst. Die Inhalte werden anhand von realistischen, interaktiven Rollenspielen und Simulationen trainiert. Dieser Kurs enthält auch viele Hörbeispiele.

Einzelheiten:

- Die Kursinhalte werden auf die Vorkenntnisse der Teilnehmer abgestimmt.
- Unterrichtsmaterial im Preis enthalten.
- Grundkenntnisse in Englisch sollten vorhanden sein
- Dauer: ca. 6-12 Stunden – hängt von Sprachniveau, Ziele und Gruppengröße ab.

Inhalt:

- Vokabeln und Redewendungen fürs Telefon
- ein Gespräch vorbereiten
- Das englische Telefonalphabet; Buchstabieren Sie professionell
- Gesprächsanfang und Gesprächsende
- Informationen austauschen
- Termine vereinbaren
- Höflichkeitsformen und typische Redewendungen
- Small-Talk am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Dieser Kurs enthält Hörbeispiele.
- Neutrale Aussagen
- Fragen statt fordern
- Telefonkonferenz-Training
- Nummern und Zahlen; Uhrzeit
- Interkulturelle Besonderheiten am Telefon
- Die „10 Gebote“ beim Telefonieren
- höflich unterbrechen