

Telephoning and eMails

Telefongespräche und eMails in Englisch sind die wichtigsten Business Kommunikationsmittel, um Informationen zu erhalten sowie selbst Auskünfte zu erteilen. Zudem sind diese kommunikativen „Außenauftritte“ der Mitarbeiter gegenüber ausländischen Geschäftspartnern die Visitenkarte eines jeden Unternehmens.

Zielsetzung:

Dieser Workshop ist die perfekte Kombination für das geschriebene wie das gesprochene Wort in Englisch. Nach dem Baukastenprinzip entwickeln Sie Ihre persönliche Liste einfacher Sätze und Redewendungen, die Ihnen das Schreiben von eMails erleichtern. Ob Informationen mitgeteilt oder erfragt werden sollen, Dinge bestätigt oder sich entschuldigt werden soll, mit der KISS Methode (keep it short and simple) setzen Sie dies schnell um. Sie lernen, sich mit einfachen Sätzen klar und deutlich auszudrücken. Auch Ihre Fähigkeit, Telefongespräche auf Englisch zu führen, wird gleich auf zwei Ebenen verbessert. Zum einen lernen Sie Standardformulierungen kennen, die Ihnen im Gesprächsverlauf hilfreich sind. Zum anderen erlernen Sie eine „Überlebensstrategie“, die Ihnen helfen wird, auch schwierige Telefonkonversationen unter Kontrolle zu halten.

Workshop-Inhalte: E-Mailing

- Beginn und Abschluss von eMails
 - Unterschiede im Schreibstil zwischen Briefen und eMails
 - Erlernen der „KISS“-Methode
 - Übung von Redewendungen und hilfreichen Sätzen, um in eMails z.B.
 - Informationen präzise mitzuteilen sowie Informationen zu erfragen,
 - Rückfragen zu stellen,
 - Entschuldigungen zu formulieren,
 - Änderungswünsche darzulegen,
 - Ablehnungen zu formulieren uvm.
 - Viele praktische Schreibübungen
-

Workshop-Inhalte: Telephoning

- Beginn und Abschluss von Telefonaten
 - Wichtige Sätze und Redewendungen, um ein Telefonat klar zu strukturieren
 - Probleme und Schwierigkeiten exakt erklären und lösungsorientiert argumentieren
 - Tipps, um das Verstehen zu verbessern, auch bei Akzenten und Slang
 - Höflichkeitsfloskeln
 - Hilfe bei Kommunikationshemmnissen
 - Rollenspiele, um das Erlernte zu vertiefen
-

Workshop-Aufbau und Trainingsaktivitäten:

- Analysieren von Mustertelefonaten (mittels Audiokassette/CD) bzw. eMails
 - Simulation von Telefongesprächen
 - Verfassen von firmenspezifischen eMails
 - Erlernen von Redewendungen für das gesprochene und geschriebene Wort
 - Praxisrelevante Rollenspiele
-

Benötigtes Sprachniveau: Ab mittleren Sprachkenntnissen (CEF level B1/B2)

Dauer: Saturday morning workshop von 9:00 bis 12:30 Uhr
