

Telephoning in English

Das Telefondisplay kündigt ein Gespräch aus dem Ausland an – spontan ist eine Konversation auf Englisch gefordert. Immer wieder stellt diese Situation Mitarbeiter vor Herausforderungen. Denn fehlt das nötige Handwerkszeug für Telefonate in englischer Sprache, konzentriert man sich eher auf möglichst „unfallfreie“ Formulierungen und kann sich nicht voll und ganz dem Anliegen des Anrufers widmen.

Zielsetzung

Dieses Seminar setzt zwei Schwerpunkte beim Training souveräner englischsprachiger Telefonate: Zum einen eignen sich die Teilnehmer nützliche Standardformulierungen und eine Reihe sprachlicher Bausteine an, die ihnen das Telefonieren erleichtern. Zum anderen erlernen sie eine „Überlebensstrategie“, die ihnen hilft, auch in schwierigen Telefongesprächen die Kontrolle zu behalten. Geübt wird dies in verschiedenen Rollenspielen, bei denen das wichtigste Vokabular immer wieder neu zum Einsatz kommt.

Seminarinhalte

- Beginn und Abschluss von Telefonaten
 - Strukturieren von Informationen
 - Redewendungen und Satzkonstruktionen, z. B. um
 - sein Anliegen präzise zu formulieren
 - Zusammenhänge zu erklären
 - Termine zu vereinbaren
 - Entschuldigungen zu formulieren
 - Entgegenkommen zu signalisieren
 - Kundenservice am Telefon
 - Höflichkeit und Diplomatie
 - Hörverständnis auch bei unterschiedlichen Akzenten und Slang
 - Rollenspiele und Gesprächsanalysen
-

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Unternehmensbereiche mit internationalen Geschäftskontakten

Erforderliches Sprachniveau

ab CEF level B1

Wir empfehlen einen Online-Kurztest, um das jeweilige Sprachniveau der Teilnehmer festzustellen.

Teilnehmerzahl

bis 10 Teilnehmer

Dauer

1 bis 2 Tage

Kommunikation schafft Verbindung.

