

English on the telephone and e-mail writing

Wir machen Sie bzw. Ihre Mitarbeiter fit für die Kommunikation mit Ihren ausländischen Kunden am Telefon und per E-Mail.

Zielgruppe:

- Mitarbeiter von Unternehmen, die Anrufe entgegennehmen und englische E-Mails lesen u. schreiben
- Mitarbeiter von Unternehmen, die mit ausländischen Kunden telefonieren und E-Mail-Korrespondenz führen

Seminarinhalte:

- Sich-Melden bei Anrufen aus dem Ausland, Höflichkeitsformen, Begrüßungsfloskeln
- Weiter-Verbinden eines ausländischen Anrufers an speziellen Mitarbeiter im Haus
- einen Anrufer höflich 'vertrösten' und einen Rückruf versprechen
- Anfragen beantworten und mit Beschwerden umgehen
- Vereinbaren von Meetings, Terminen, Aussprechen von Einladungen
- Auskünfte, Wegbeschreibungen
- Mustersätze und -formulierungen für E-Mails
- typische E-Mails (Terminvereinbarung, Bitte um Information, Bestätigung, Hinweis auf Anlagen, Gratulation, Beschwerde, Reaktion auf Beschwerde, Einladung etc.) und entspr. Betreff-Formulierungen

Lehrmethoden:

- Einschleifübungen ('pattern drills'), 'Telefon-Rollenspiele', kurze E-Mails verfassen
- Hinweis auf typische Fehler von Deutschen beim Telefonieren und E-Mail-Verfassen

Voraussetzungen:

Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten in Umgangsendlisch (etwa: Schulkenntnisse) bzw. 'B1' nach dem 'Gemeins. Europäischen Referenzrahmen' (Bei potentiell heterogenen Gruppen wird zunächst ein Einstufungstest durchgeführt.)

Ort:

Freyastr. 2a, Braunschweig (nahe beim Campus Nord der TU BS) oder in Ihrer Firma

Teilnehmerzahl, Dauer/Zeiten, Kosten:

- Gruppengröße 4-7, jeweils ein Termin 17-21 Uhr siehe 'Seminartermine/Kalender', Kosten: 190 € (netto) pro Person einschl. Kursmaterial
- Einzelunterricht nach Absprache, Kosten siehe 'Paketpreise Unterricht'