

„Telefontraining in englischer Sprache“

28. November 2018 // 13.00 – 17.00 Uhr

Telefon-Etikette und interkulturelle Fitness spielen eine entscheidende Rolle in einem erfolgreichen Telefongespräch. Das Ansehen der Firma, effizienter Informationsaustausch und positive zwischenmenschliche Beziehungen sind Faktoren, die ein gutes Telefongespräch bestimmen. Dies kann in einer fremden Sprache zu einer echten Herausforderung werden.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, situationsgerecht und ohne Scheu am Telefon in Englisch zu kommunizieren. Dialoge werden anhand von praktischen Übungen trainiert. Englische Grundkenntnisse werden vorausgesetzt. Dieses Halbtags-Seminar richtet sich insbesondere an persönliche Assistenten*innen sowie an Sachbearbeiter*innen.

Inhalte

1. Grundlagen:
Answering the phone - *Anrufe entgegennehmen*
Reasons for calling – *Gründe für Anrufe*
Leaving messages – *eine Nachricht hinterlassen*
Asking the caller to wait – *den Anrufer bitten zu warten*
Asking for repetition and clarifying - *Um Wiederholung und Klarstellung bitten*
Ending the call – *Einen Anruf höflich beenden*
2. Tägliche Anrufe:
Booking hotels and restaurants – *Hotels und Restaurants buchen*
Booking transport – *Transport buchen*
Recorded information – *Bandansagen*
Dealing with telephone problems – *Verbindungsprobleme kommunizieren*
Leaving voicemail messages – *Nachrichten auf der Mailbox hinterlassen*
Making appointments – *Termine vereinbaren*
Inviting people – *Einladungen*
Confirming arrangements – *Termine bestätigen*
Changing arrangements – *Termine ändern*
3. Kommerzielle Anrufe:
Placing an order – *Eine Bestellung aufgeben*
Solving problems – *Probleme lösen*
Complaining and handling complaints – *sich beschweren und Beschwerdemanagement*
Selling on the phone – *Verkaufsgespräche am Telefon*

Ihre Dozentin



Inka Eger-Kleinsorg,
Geschäftsführerin,
BE SUCCESSFUL

[Online anmelden bis 20.11.2018 unter uvkiel.de/anmeldung](https://www.uvkiel.de/anmeldung)



28.11.2018 // 13.00 – 17.00



Haus der Verbände //
Lindenallee 16 // 24105 Kiel



100,00 € für Mitglieder // 200,00€ für Nicht-Mitglieder

Unternehmensverband Kiel

fon 0431 – 3 39 36 30

fax 0431 – 3 39 36 33

mail info@uvkiel.de

web www.uvkiel.de