

Telephoning and E-Mails in English

Telefongespräche und E-Mails auf Englisch sind im internationalen Kontakt die wichtigsten Kommunikationsmittel, um Informationen zu erhalten und selbst Auskünfte zu erteilen. Da die Mitarbeiter dabei als „Sprachrohre“ des Unternehmens fungieren, kommt dem sicheren Umgang mit der Fremdsprache besondere Bedeutung zu.

Zielsetzung

In diesem Seminar verbessern die Teilnehmer ihr mündliches und schriftliches Englisch gleichermaßen. Nach dem Baukastenprinzip entwickeln sie ihre persönliche Liste einfacher Sätze und Redewendungen, die das Schreiben von E-Mails erleichtern. Um Telefonate souverän führen zu können, lernen die Teilnehmer zum einen Standardformulierungen, die den Gesprächsverlauf strukturieren, und zum anderen eine „Überlebensstrategie“, mit der sie auch schwierige Konversationen unter Kontrolle halten.

Seminarinhalte: E-Mailing

- Beginn und Abschluss von E-Mails
 - Unterschiede im Schreibstil zwischen Briefen und E-Mails
 - Erlernen der „KISS“-Methode (keep it short and simple), um sich klar auszudrücken
 - Übung von Redewendungen und hilfreichen Sätzen, um in E-Mails z. B.
 - Informationen präzise mitzuteilen oder zu erfragen
 - Entschuldigungen zu formulieren
 - Änderungswünsche darzulegen
 - Ablehnungen zu formulieren
 - Viele praktische Schreibübungen
-

Seminarinhalte: Telephoning

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

Zielgruppe

Mitarbeiter mit häufigem Telefon- und Mailkontakt zu ausländischen Geschäftspartnern

Erforderliches Sprachniveau

ab CEF level A2

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

Teilnehmerzahl

bis 10 Teilnehmer

Dauer

1 bis 2 Tage

Kommunikation schafft Verbindung.

