



Telephoning

Keine Angst vor Auslandsvorwahlen Lernen Sie, wie Sie gekonnt auf Englisch telefonieren!

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen in der Administration, Organisation und Projektbetreuung, Sekretärinnen, Assistentinnen, kaufmännische Mitarbeiter, die viel mit dem Telefon zu tun haben und dabei auch englische Telefonate führen dürfen

Ihr Nutzen

Bauen Sie die Angst vor Auslandsvorwahlen durch gezieltes Training ab, um englischsprachige Situationen am Telefon entspannter meistern zu können.

Kennen Sie das auch? - Viele Menschen bekommen regelrecht „**Bauchschmerzen**“, wenn sie eine **Auslandsvorwahl** auf Ihrem Telefondisplay sehen. Oft sind beide Gesprächspartner keine englischen Muttersprachler und so müssen wichtige Nachrichten in einer für beide fremden Sprache kommuniziert werden.

Learning by talking

Verlieren Sie Ihre Angst vor dem Sprechen durch Sprechen. Lernen Sie in diesem Seminar,

- wie Sie entspannter auf Englisch telefonieren,
- wie Sie beim Small Talk in Englisch sicher kommunizieren,
- wie Sie Anrufe annehmen und weiterleiten,
- wie Sie Verständigungsprobleme schnell und unkompliziert lösen,
- wie Sie Termine abstimmen, Anfragen annehmen und – last but not least – entspannt und professionell mit Beschwerden umgehen.

Im Verlauf des Trainings erhalten Sie viele nützliche *terms & phrases*. Praxisnah spielen wir gemeinsam viele Situationen aus Ihrem Alltag durch.

Inhalt

Vorstellungsrunde:

- Who are you and why are you here?

Grundregeln für erfolgreiches Telefonieren:

- Successful telephoning - Golden rules

Der Erstkontakt:

- Shall I put you through?
- The first minute

Verständigungsprobleme:

- Basic communication problems

Termine vereinbaren:

- Talking about arrangements

Rückblick – Wiederholung – Ausblick

- Test yourself: It's your turn!

Anfragen/Bestellungen:

- Talking about enquiries

Mit Beschwerden umgehen:

- Dealing with complaints

Gemischtes aus den letzten beiden Tagen:

- Test yourself: It's your turn!

Ihre Fragen/Feedback-Runde:

- Your questions/feedback

Material

Maßgeschneidertes Trainingsmaterial zur Verwendung im Seminar und zum Selbststudium sowie viele hilfreiche Tipps und Links rund um das Englischlernen.

Trainerin

Erfolgreich kombinieren - Englischtraining mit Unternehmenserfahrung

Als gelernte Europasekretärin mit mehr als 13 Jahren Berufserfahrung und viel Spaß an der englischen Sprache biete ich meinen Kunden Trainings für Erwachsene in den Bereichen Englisch und Veranstaltungsorganisation.

Meine Aus- und Fortbildungen sowie meine Berufserfahrung qualifizieren mich, für meine Kunden passgenaue, an der Praxis orientierte Trainingsangebote zu gewährleisten:

- Ausbildung zur Fremdsprachlichen Direktionsassistentin
- Studienaufenthalte in London und Paris
- Berufserfahrung in internationalen Firmen im Office- und Projektmanagement
- Weiterbildung zur Fachwirtin für die Tagungs-, Kongress- und Messewirtschaft IHK
- Berufserfahrung als Organisatorin von Seminaren und Events
- Berufserfahrung als Weiterbildungsreferentin bei der Gestaltung von Bildungsmaßnahmen

Seit 2006 setze ich diese langjährige Praxiserfahrung als selbständige Englisch-Trainerin in exklusiven Einzelcoachings und Kleingruppen-Trainings in Unternehmen oder in meinen Räumlichkeiten um. Dabei kann ich auf viele bewährte Methoden und Konzepte der Wissensvermittlung zurückgreifen, die ich durch meine Arbeit in der Erwachsenenbildung kennen gelernt habe.

Auf Wunsch erhalten Sie bei mir das weltweit anerkannte Business English Zertifikat: TOEIC. Sprechen Sie mich gern an!

Englischtraining
Gudrun Sprink 

Gudrun Sprink
Eichendorffstr. 38
59555 Lippstadt

Tel.: 02941 / 27 09 23
Mobil: 0170 / 8 91 50 56

E-Mail:
englischtraining@gudrun-sprink.de

Homepage:
www.englischtraining-gudrun-sprink.de

