



## English for Customer Services

### Englisch für den Kundendienst

Dieser Intensivworkshop richtet sich an Personen und Firmen, die mit Kunden interagieren, um Dienstleistungen anzubieten, Kunden zu unterstützen oder sie in einem weiten Bereich beraten der von persönlicher Beratung bis zur Unterstützung per Telefon reicht.

Dieser Workshop wurde für Personen entwickelt, die ein mittleres bis gutes Verständnis der englischen Sprache haben. Er ist gedacht für Menschen mit einer schnellen Auffassungsgabe und beinhaltet verschiedenen Aktivitäten, um ihre Kommunikationsfähigkeit zu verbessern.

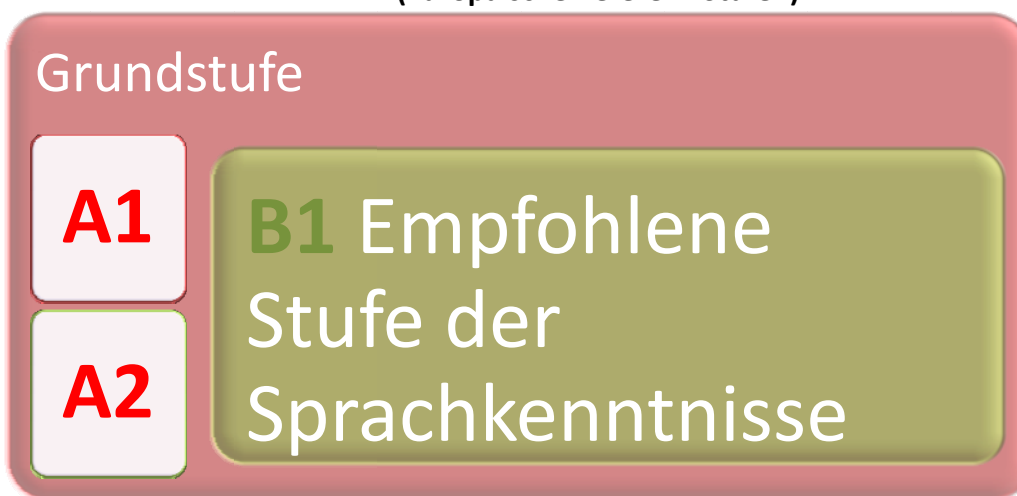
Dieser Workshop hat maximal acht Teilnehmer. Unsere Workshopleiter haben eine Universitätsausbildung und ein solides Hintergrundwissen im Bereich Kundendienst und Verkauf.

Folgende Fertigkeiten erweitern Ihre Fähigkeiten bei Geschäften im Kundendienstbereich.

1. Übersicht für den Kundendienst
2. Interaktionen
  - 2.1 Persönliche Gespräche
  - 2.2 Telefon
  - 2.3 Email
3. Probleme und Beschwerden
  - 3.1 Einführung
  - 3.2 Persönliche Gespräche
  - 3.3 Telefon
  - 3.4 Schreibstil
4. Kulturelle Tipps
5. Körpersprache

Sprache	Dauer	Start	Ende	Unterrichtsstunden
Englisch	1 Woche	16.02.2009	20.02.2009	20 Stunden
Englisch	1 Woche	14.04.2009	17.04.2009	20 Stunden

### Einordnungsstufen der Sprachkenntnis (Europäische Referenz-Stufen)



#### Voraussetzungen zur Teilnahme an Kursen der Stufe

Sie sind in der Lage, Informationen zu vertrauten Themen vor einem entsprechenden Hintergrund zu verstehen und eine Unterhaltung zu allgemeinen Themen zu führen. Es ist Ihnen möglich, berufliche Kontakte zu bilden, Ratschläge zu erteilen und Anregungen vorzutragen. Sie können komplexere Aktivitäten erledigen, zum Beispiel Waren umtauschen oder Bestellungen rückgängig machen. Sie können Notizen, Mitteilungen und persönliche Briefe schreiben, zum Beispiel um sich für etwas zu bedanken.

Unterrichtszeiten		
Tag	Start	Ende
Montag	17:45	20:45
Dienstag	17:45	20:45
Mittwoch	17:45	20:45
Donnerstag	17:45	20:45
Freitag	17:45	20:45

Kürsegebühren	
Unterrichtskosten	125.00 EUR
Lernmaterial	12.95 EUR
UmSt	23.75 EUR
Gesamtkostet	161.70 EUR