



## **Español para la oficina**

### **Spanisch für das Büro (Umgang mit Telefon und Email)**

Dieser Intensivworkshop richtet sich an Personen und Firmen, die Ihre Fähigkeit effektiv mit dem Telefon und dem Internet als einem Werkzeug zu kommunizieren verbessern wollen, um eine Botschaft auf eine leicht verständliche und effiziente Weise zu vermitteln.

Dieser Workshop wurde für Personen entwickelt, die ein mittleres bis gutes Verständnis der spanischen Sprache haben. Er ist gedacht für Menschen mit einer raschen Auffassungsgabe, 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.

Dieses sind Fertigkeiten, die Ihre Fähigkeiten bei Telefonieren und in der Nutzung des Internet als ein Werkzeug verbessern.

#### **1. Fertigkeiten am Telefon**

- 1.1 Umgang mit Kommunikationsproblemen
- 1.2 Die Fähigkeit des aktiven Zuhörens entwickeln
- 1.3 Struktur einer Nachricht
- 1.4 Kundenfreundliche Strategien entwickeln
- 1.5 Umgang mit Beschwerden und Lernen sich zu entschuldigen
- 1.6 Verbessern der Fähigkeit andern Vorschläge zu machen

#### **2. Emailen**

- 2.1 Allgemeine Übersicht
- 2.2 Eine Email verstehen
- 2.3 Netiquette
- 2.4 Akronyme und Abkürzungen
- 2.5 Verwalten der Email

#### **WOCOSE SPRACHSCHULE – SPRACHKURSE**

Leipziger Strasse 47, 1.OG, D-10117 Berlin  
Tel. +49304978-2184 Fax. +49305514-9470

[www.wocose.net](http://www.wocose.net) [www.chinesisch-berlin.de](http://www.chinesisch-berlin.de)

[info@wocose.net](mailto:info@wocose.net)

Sprache	Dauer	Start	Ende	Unterrichtsstunden
Spanisch	2 Wochen	09.03.2009	20.03.2009	40 Stunden
Spanisch	2 Wochen	08.06.2009	19.06.2009	40 Stunden

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



#### Voraussetzungen zur Teilnahme an Kursen der Stufe B2:

Sie können Unterhaltungen zu einer Reihe von Themen führen und auf zusammenhängende Weise erzählen und beschreiben. Sie können an Ihrem Arbeitsplatz Fragen stellen und beantworten. Sie sind in der Lage, alle grundlegenden Satzstrukturen zu verstehen und anzuwenden. Sie beherrschen auch einige anspruchsvollere Satzstrukturen mit ihren korrekten Verbstrukturen.

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	225.00 EUR
Lernmaterial	21.95 EUR
UmSt	42.75 EUR
<b>Gesamtkostet</b>	<b>289.70 EUR</b>