



Telephoning Skills in English

Dieser Intensivworkshop richtet sich an Personen und Firmen, die Ihre Fähigkeit effektiv mit dem Telefon 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 englischen 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 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

WOCOSE SPRACHSCHULE – SPRACHKURSE

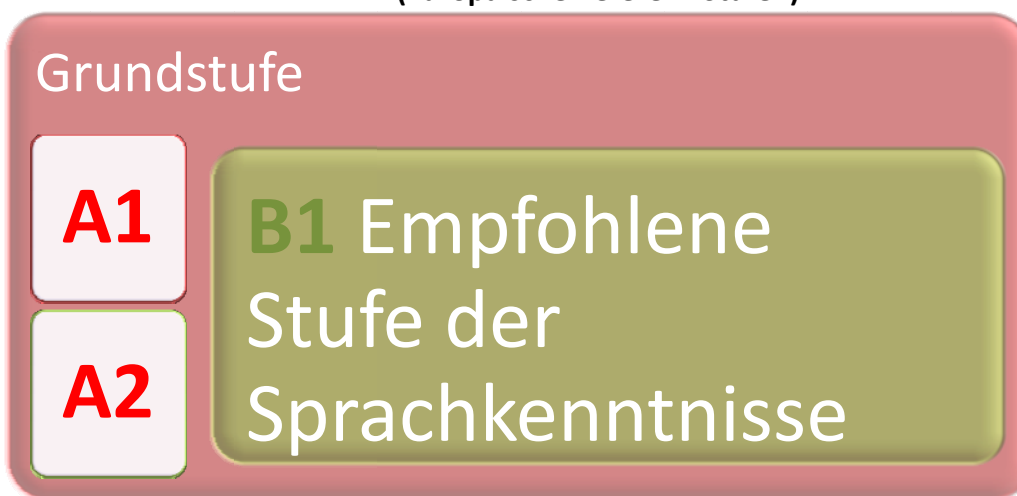
Leipziger Strasse 47, 1.OG, D-10117 Berlin
Tel. +49304978-2184 Fax. +49305514-9470

www.wocose.net www.chinesisch-berlin.de

info@wocose.net

Sprache	Dauer	Start	Ende	Unterrichtsstunden
Englisch	1 Woche	18.05.2009	22.05.2009	20 Stunden
Englisch	1 Woche	22.06.2009	26.06.2009	20 Stunden

Einordnungsstufen der Sprachkenntnis (Europäische Referenz-Stufen)



Voraussetzungen zur Teilnahme an Kursen der Stufe B1

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

Kursegebühren	
Unterrichtskosten	125.00 EUR
Lernmaterial	21.95 EUR
UmSt	23.75 EUR
Gesamtkostet	170.70 EUR