

# ENGLISH FOR CUSTOMER RELATIONS

Abgestimmt auf die individuellen Bedürfnisse der TeilnehmerInnen, die sich aus der Bedarfsanalyse ergeben.

## FACTSHEET



Sie trainieren den richtigen englischen Ton für den persönlichen Umgang mit KundInnen, den Telefon- und Callcenter-Kontakt und die schriftliche Kommunikation in E-Mails und Briefen in verschiedenen Geschäftsbereichen. Beschwerden und Reklamationen und der Umgang damit werden ebenso behandelt.

### ZIELGRUPPE

Sachbearbeiter sowie Fach- und Führungskräfte, die mit internationalen GeschäftspartnerInnen am Telefon, im Gespräch oder schriftlich souverän mit ihren KundInnen kommunizieren möchten.

### Workshop-Ziele

- Sicherer Umgang mit Wortschatz und Redewendungen im Kundenkontakt
- Wichtige Redewendungen und Phrasen – schriftlich und mündlich
- Professioneller Aufbau von Schriftverkehr
- Zielführende und effiziente Kommunikation am Telefon
- Lösungen besprechen und erklären

# ENGLISH FOR CUSTOMER RELATIONS

## Schwerpunkte

- Ausbau von Wortschatz und Vokabular im Bereich Kundenmanagement
- Goldene Regeln der Geschäftskorrespondenz
- Rück- und Nachfragen in der geschäftlichen Kommunikation
- Probleme verstehen und richtig behandeln
- Gängige Ausdrücke und Redewendungen beherrschen
- Fragetechniken
- Diskussions- und Erklärungsfähigkeit komplexer Sachverhalte

## Programminhalte

Nachfolgend erhalten Sie einen ersten Überblick über die möglichen Inhalte des Programms. Der Inhalt wird nach den individuellen Bedürfnissen der TeilnehmerInnen, die sich aus der Bedarfsanalyse ergeben, festgelegt.

	Focus on Insurance lexicon, terminology, concepts	Focus on business skills
<b>Module 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer service in the industry and branch</li> <li>Working in customer service</li> <li>Skills and qualities of good customer care</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talking about good customer service</li> <li>Discussing customer service jobs and tasks</li> <li>Identifying good customer care</li> </ul>
<b>Module 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social interaction with customers</li> <li>Showing hospitality</li> <li>Making small talk</li> <li>Understanding customer's needs and requirements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Welcoming customers and introducing yourself and others for the first time</li> <li>Greeting customers you've met in person</li> <li>Offering hospitality</li> <li>Initiating, maintaining, and ending small talk</li> <li>Asking questions</li> </ul>
<b>Module 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Understanding products and service</li> <li>Types of packages</li> <li>Advantages of products and services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describing products</li> <li>Going into detail about services</li> </ul>
<b>Module 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considering the customer's situation</li> <li>Making sure we understand</li> <li>Finding out what the customer requires</li> <li>Expectation management: What is possible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gathering information:</li> <li>Questions techniques</li> <li>Clarifying and summarising</li> <li>Giving information</li> </ul>
<b>Module 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explaining options and products</li> <li>Considering the alternatives</li> <li>Describing the advantages and disadvantages of certain products</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Advising on products and services</li> <li>Making proposals</li> <li>Highlighting advantages and advising on risks</li> </ul>

[www.kerntraining.com](http://www.kerntraining.com) · [info@kerntraining.com](mailto:info@kerntraining.com)



## KERN AG Training & Co. KG

Leipziger Straße 51 · 60487 Frankfurt am Main · Tel. (069) 7 56 07 39 - 0 · Fax (069) 7 56 07 39 - 5 · [kern.frankfurt@kerntraining.com](mailto:kern.frankfurt@kerntraining.com)

**Deutschland:** Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Karlsruhe · Kassel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · München · Münster · Nürnberg · Regensburg · Saarbrücken · Stuttgart · Ulm · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg

**Niederlande:** Amsterdam · Eindhoven · Rotterdam · Utrecht · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **Österreich:** Graz · Innsbruck · Linz · Wien · **Polen:** Warschau · **England:** London