ENGLISH BUSINESS COMMUNICATION

Professionelle Geschäftskommunikation ist mehr als nur die korrekte Anwendung der Sprache – und sie wird im Rahmen wachsender internationaler Beziehungen immer wichtiger. Um Personen, die regelmäßig mit ausländischen GeschäftspartnerInnen in Kontakt treten, für die besonderen Gegebenheiten solcher Gespräche zu sensibilisieren, werden im Rahmen dieses Seminars alle notwendigen Fähigkeiten für eine erfolgreiche Businesskommunikation – sowohl schriftlich per Mail als auch per Telefon – vermittelt.

FACTSHEET

ZIELGRUPPE

SachbearbeiterInnen sowie Fach- und Führungskräfte, die mit internationalen GeschäftspartnerInnen an Meetings, Verhandlungen und Gesprächen teilnehmen.

ÜBERBLICK

- Goldene Regeln der Geschäftskorrespondenz per E-Mail und Telefon
- Gesprächsführung und Gesprächssteuerung
- Anreden und Grußformeln in der geschäftlichen Kommunikation
- Fragetechniken
- Diskussionsfähigkeit komplexer Sachverhalte

www.kerntraining.com/at

ENGLISH BUSINESS COMMUNICATION

SCHWERPUNKTE

- Sicherer Schreibstil
- Wichtige Redewendungen und Phrasen
- Professioneller Aufbau des Schriftverkehrs
- Zielführende Kommunikation am Telefon
- Wirkung der eigenen Stimme
- Deutlich und effizient am Telefon kommunizieren

NUTZEN

- Professionelleres Auftreten und positivere Wirkung
- Stärkeres Geschick bei Verhandlungen durch bessere Beherrschung der Sprache und des Gesprächsverlaufs
- Verbesserte langfristige Zusammenarbeit durch Ausräumen kommunikativer Missverständnisse
- Höhere Produktivität durch effektivere Kommunikation

PROGRAMMINHALTE

Die folgenden Punkte bieten eine Übersicht über die möglichen Trainingsinhalte. Diese werden anhand des individuellen Bedarfs und den Anforderungen der Teilnehmenden erstellt.

Grundlagen

- Wesentliche Regeln für professionelle Kommunikation
- Alltägliche Kommunikationswege und -kanäle

Professionalität am Telefon

- Grundlegende kommunikative Fähigkeiten am Telefon – Begrüßung und Verabschiedung
- Informationsaustausch und -prüfung
- Aktives Zuhören
- Worte buchstabieren und Kontaktdaten hinterlassen
- Nachrichten unter Bezug auf vorhergehende Unterhaltungen hinterlassen

Persönliche Fähigkeiten

- Die eigene Stimme
- Kulturelle Differenzen beachten
- Individueller Kommunikationsstil
- Effektive Fragetechniken

Professionelle Geschäftskorrespondenz

- Unterschiedliche Typen von Geschäftskorrespondenz
- Struktur und Form
- Reflektierte Auswahl des Kommunikationsmediums

Schreibstile

- Differenzierung formeller und informeller Kommunikation
- Beachtung kultureller Besonderheiten
- Begrüßung und Verabschiedung sowie andere Arten der Gesprächsführung
- Professioneller Smalltalk im professionellen Umfeld
- Den richtigen Ton treffen

Fragetechniken und Dringlichkeitsanweisungen

- Ablehnung von Arbeitsaufträgen samt Begründung
- Dringlichkeit adressieren
- Deadlines formulieren
- Arbeitsaufträge deligieren

www.kerntraining.com/at · office@kern-cef.at

Institut CEF, KERN Austria GmbH
Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: office@kern-cef.at

Österreich: Graz · Innsbruck · Linz · Salzburg · Wien

Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Dresden · Duisburg · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Regensburg Saarbrücken · Schweinfurt · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **England:** London · **Niederlande:** Amsterdam Eindhoven Rotterdam · Utrecht · **Polen:** Warschau

CEF FS EnBusComm 06/2022