Workshop

ENGLISH

for Customer relations

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

Workshop

ENGLISH

for Customer relations

Sie trainieren den richtigen englischen Ton für den persönlichen Umgang mit der Kundschaft, 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:

SacharbeiterInnen sowie Fach- und Führungskräfte, die mit internationalen GeschäftspartnerInnen am Telefon, im Gespräch oder schriftlich souverän mit ihrer Kundschaft kommunizieren möchten.

Workshop Ziele

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

Schwerpunkte

- Ausbau von Wortschatz und Vokabular im Bereich Kunden Management
- Goldene Regeln der Geschäftskorrespondenz auch per E-Mail
- Klärung und Nachfragen in der geschäftlichen Kommunikation
- Probleme verstehen und richtig behandeln
- Gängige Ausdrücke und Redewendungen beherrschen
- Fragetechniken
- Diskussions- und Erklärungsfähigkeit komplexer Sachverhalte

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 WS EN CustRelations 06/2022