

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

www.kerntraining.com/at · office@kerntraining.com



KERN Training, KERN Austria GmbH

Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: office@kerntraining.com

Österreich: Graz · Innsbruck · Linz · Salzburg · Wien

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