

„Can you English, please?“ – Richtig Telefonieren auf Englisch

Fach-, Methoden- und Selbstkompetenz

Dauer:	1 Tag
Zielgruppe:	Mitarbeiter/-innen, die im beruflichen Kontext auf Englisch telefonieren (z.B. Berater, Telefon-Service-Center, Kunden-Service-Center, etc.)
Voraussetzung:	Motivierte Einstellung und Lust auf die eigene berufliche Entwicklung
Nutzen:	<p>Sie bauen Ihre englische Sprachkompetenz am Telefon zur optimalen Kundenbindung aus.</p> <p>Sie erhalten eine Einführung zu Unterschieden in der englischen Sprache in Bezug auf das professionelle Telefonieren.</p> <p>Mit Ihren hohen kommunikativen Fähigkeiten steigern Sie die Kundenzufriedenheit der Englisch-sprachigen Kunden.</p> <p>Durch die Umwandlung von Kundensignalen steigern Sie Ihre Verkaufserfolge.</p> <p>Sie begeistern Englisch-sprachige Kunden durch exzellenten Umgang in herausfordernden Gesprächssituationen.</p>
Inhalte:	<ul style="list-style-type: none">▫ Englischer Communication Guide für das Telefonieren und E-Mail-Anfragen▫ Verkaufspsychologische und kommunikative Grundlagen auf Englisch zur effektiven Telefon-Gesprächsführung▫ Das „Triple“ als Erfolgsfaktor auf Englisch▫ Erkennen von vertrieblichen Signalen im englischsprachigen telefonischen Kundenkontakt▫ Optimale Ansprachen verschiedener Vertriebsthemen mit geeignetem Business English und mit Hilfe von bildhafter Sprache▫ Motivansprache und Nutzenargumenten auf Englisch▫ Professioneller Umgang mit Kundeneinwänden und Beschwerden (VWBMW) auf Englisch <p>Bei Bedarf Training on the Job (Das Training wird auf Deutsch moderiert). Individuelle Wünsche und weitere aktuelle Themen werden berücksichtigt.</p>
Trainer	B!-Team