

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

Fach-, Methoden- und Selbstkompetenz

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Dauer:</b>         | 1 Tag  |
| <b>Zielgruppe:</b>    | Mitarbeiter/-innen, die im beruflichen Kontext auf Englisch telefonieren (z.B. Berater, Telefon-Service-Center, Kunden-Service-Center, etc.)   |
| <b>Voraussetzung:</b> | Motivierte Einstellung und Lust auf die eigene berufliche Entwicklung  |
| <b>Nutzen:</b>        | <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>   |
| <b>Inhalte:</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>▫ Englischer Communication Guide für das Telefonieren und E-Mail-Anfragen</li><li>▫ Verkaufspsychologische und kommunikative Grundlagen auf Englisch zur effektiven Telefon-Gesprächsführung</li><li>▫ Das „Triple“ als Erfolgsfaktor auf Englisch</li><li>▫ Erkennen von vertrieblichen Signalen im englischsprachigen telefonischen Kundenkontakt</li><li>▫ Optimale Ansprachen verschiedener Vertriebsthemen mit geeignetem Business English und mit Hilfe von bildhafter Sprache</li><li>▫ Motivansprache und Nutzenargumenten auf Englisch</li><li>▫ Professioneller Umgang mit Kundeneinwänden und Beschwerden (VWBMW) auf Englisch</li></ul> <p>Bei Bedarf Training on the Job (Das Training wird auf Deutsch moderiert).<br/>Individuelle Wünsche und weitere aktuelle Themen werden berücksichtigt.</p> |
| <b>Trainer</b>        | B!-Team  |