

Praktische Service-Kommunikation auf Englisch

Grundlagenkurs

*Intensives Hands-on Training
in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker*



Dauer

3 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Termine und Orte

- Mo. 01.04. – Mi. 03.04.2019
Region Bamberg
- Mo. 09.09. – Mi. 11.09.2019
Region Mainz

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen

- Servicetechniker und Mitarbeiter im technischen Support, die regelmäßig mit Kunden und Kollegen auf Englisch kommunizieren
- Technische Ausbilder
- Projekt-/Team-/Bauleiter im Einsatz vor Ort

Investition

1.190 €
pro Teilnehmer zzgl. MwSt.
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

Teilnehmer

max. 6 Personen

Es ist schon schwer genug, gute Techniker zu finden. Da können die sprachlichen Fähigkeiten oft kein Ausschlusskriterium sein. Für erfolgreichen Service weltweit spielt die sprachliche Kompetenz aber eine zentrale Rolle.

Dieses innovativ gestaltete Seminar wendet sich an diejenigen, die ihr Englisch sowohl für den Arbeitsalltag im telefonischen Support, als auch im Auslandseinsatz schnell verbessern wollen bzw. sollen.

Das gilt ebenso für den wichtigen Small-Talk vor Ort, als auch für das Fachgespräch mit Kunden und Kollegen. Neben Grundlagen der Grammatik und des Wortschatzes erhalten Techniker wichtige Basics für technisches Englisch – und damit mehr Sicherheit!

Das Seminar folgt einem einfachen und überzeugenden Prinzip: **Über die Technik zur Sprache** – denn so lernen Techniker am wirksamsten. Wichtige Grundlagen werden durch interaktive Übungen schnell zu praktischen Lernerfolgen.

Wichtig ist dabei, dass die Themen und Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer im Vordergrund stehen und behandelt werden. Profitieren Sie gerade hier vom wichtigen Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern.

In diesem Seminar stellen wir sicher, dass die funktionale und technische Kommunikation den aktuellen Anforderungen eines internationalen Marktes gerecht und am Ende Service-Excellence ermöglicht wird.

Die Teilnahme an diesem Seminar kann mit dem **AUFBAU-SEMINAR** kombiniert werden.
Bei **gleichzeitiger Buchung** beider Seminare bieten wir Ihnen einen
Vorteilspreis in Höhe von 1.999 € an.



Praktische Service-Kommunikation auf Englisch

Grundlagenkurs

*Intensives Hands-on Training
in anwendungsorientiertem Fachenglisch für Techniker*



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH

Inhalte

- Grundlagen des allgemeinen technischen Englisch
- Grundlagentraining für technische und funktionale Kommunikation
- bewährte Formulierungen, Redewendungen und Ausdrucksweisen
- Do's and Don'ts in der Kundenkommunikation
- Small Talk für technische Mitarbeiter
- Auftragsabwicklung am Telefon mit allgemeinem Telefontraining
- Beschreiben von produktspezifischen, technischen Funktionen und Fehlern
- hilfreiche Tipps und Anregungen für die tägliche Kommunikation
- komplizierte Technik möglichst einfach kommunizieren

Ihr persönlicher Nutzen

Unser Konzept lautet auch hier: Hands on-Training für Technische Praktiker:

- Hier lernen Techniker nicht in bunt gewürfelten „Jedermann“-Gruppen mit einem Sprach- oder Literaturwissenschaftler als Dozent, sondern in einer Gruppe von Technikern mit einem Trainer, der selbst aus der Technik kommt.
- Die Lerninhalte werden immer wieder direkt an der Technik oder an den Technischen Themen der Teilnehmer geübt.
- Durch eine konsequente Durchführung in Kleinstgruppen von max. 6 Teilnehmern gewährleisten wir Ihren schnellen Lernfortschritt.

Voraussetzungen

- Schulenglisch, auch wenn schon länger zurückliegend

Aufbau/Upgrade

- Eine sinnvolle und nachhaltige Vertiefung der Themen finden Sie im **Aufbauseminar/Refresher** wieder
- Anschließendes fallweises Einzelcoaching in Abstimmung möglich

Aus Management-Sicht:
Techniker schnell & gezielt
einsatzfähig machen



Stimmen unserer Teilnehmer

„Professionell, flexibel und effektiv! Dank dieses technikorientierten Sprachtrainings sehe ich meinem

bevorstehenden Auslandseinsatz gelassen und perfekt vorbereitet entgegen.“

Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 24.11.2017

IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Bitte rufen Sie mich an unter _____

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer
GmbH