

## Seminar - Telephone in English

Zeit	Tag 1	Tag 2
09:00 - 10:30	<p><b><u>Answering the Phone</u></b>            Wenn das Telefon klingelt ist es wichtig, sich mit der richtigen Ansprache auf die Annahme des Anrufs einzustellen, um einen positiven Eindruck zu hinterlassen. In dieser Sitzung üben wir, wie man einen Anruf effektiv und professionell beantwortet.</p>	<p><b><u>Sounding friendly and polite</u></b>            Selbst wenn Sie am Telefon sind, kann der Anrufer Ihre Stimmung hören. Deshalb ist es wichtig, nicht nur die richtige Sprache, sondern auch die richtige Intonation zu verwenden. In dieser Sitzung üben wir, wie Sie freundlich und höflich klingen und die richtige Sprache, um den richtigen Eindruck zu erwecken.</p>
10:30 - 10:45	Kaffeepause	
10:45 - 12:15	<p><b><u>Reasons for Calling</u></b>            Es gibt möglicherweise hundert Gründe, warum wir einen Anruf tätigen. Wir werfen einen Blick auf die häufigsten Gründe für einen geschäftlichen Anruf und wie wir die richtige Person für das richtige Thema am Telefon erreichen können.</p>	<p><b><u>Formal and Informal</u></b>            Mit wem Sie sprechen, bestimmt die Wahl der benötigten Sprache. In dieser Sitzung werden wir herausfinden, was an wen mit dem entsprechenden Sprachniveau gesagt werden muss. Ob formell oder informell, es richtig zu machen, ist für einen erfolgreichen Anruf notwendig.</p>
12:15 - 13:00	Mittagspause	
13:00 - 14:30	<p><b><u>Leaving Messages</u></b>            Was machen Sie, wenn die Person, mit der Sie sprechen wollen, nicht erreichbar ist? Die richtige Nachricht für die richtige Person zu hinterlassen ist wichtig, um sicherzustellen, dass Sie das gewünschte Ergebnis erzielen.</p>	<p><b><u>Complaining and handling complaints</u></b>            Wahrscheinlich einer der schwierigsten Situationen, mit denen man am Telefon umgehen muss, sind Beschwerden. Wir werden uns mit der funktionalen Sprache und nützlichen Formulierungen befassen, damit Sie bei der nächsten Beschwerde mit Ruhe, Geduld und Verständnis dem Anrufer entgegenkommen.</p>
14:30 - 14:45	Kaffeepause	
14:45 - 16:15	<p><b><u>Ending the call</u></b>            Wenn Sie das Telefon annehmen, ist es auch wichtig, das Gespräch mit dem richtigen Ton zu beenden. In dieser Sitzung werden wir untersuchen, wie man einen Anruf effektiv beendet, damit Sie beim Gesprächspartner einen guten Eindruck hinterlassen.</p>	<p><b><u>Conference Calls</u></b>            Viele Dinge können schief gehen, wenn mehr als eine Person an einem Anruf beteiligt ist. Wir analysieren die typischen Probleme, die bei Telefonkonferenzen auftreten können und wie wir die Themen mit den richtigen Strategien angehen können.</p>