



Professional Customer Service

Professionelle Kundenpflege in Englisch

Zielgruppe	Mitarbeiter aller Bereiche, die im Kontakt mit englischsprachigen Kunden stehen und gute Kundenbeziehungen führen möchten.
Vorkenntnisse	Das Englischniveau der Teilnehmer soll zwischen B1 und B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (CEF) für Sprache liegen. Hierzu werden die Teilnehmer vor dem Seminar eingestuft.
Trainingsziel	Durch die zunehmende Sicherheit und Souveränität im Umgang mit Kunden in englischer Sprache gewinnt der Teilnehmer an Professionalität und Kompetenz. Nach Abschluss des Seminars sind Sie in der Lage <ul style="list-style-type: none">• Einen gepflegten Umgang mit Kunden in englischer Sprache vor Ort, am Telefon und per E-Mail zu üben• Kundengespräche auf Englisch erfolgreich zu gestalten• Mit schwierigen Kunden und Beschwerden in englischer Sprache professionell umzugehen
Teilnehmerzahl	4 bis 10
Inhalt	Die drei Merkmale des Seminars sind <ol style="list-style-type: none">1. Professioneller Umgang mit Kunden vor Ort2. Professioneller Umgang mit Kunden am Telefon und per E-Mail3. Professionelles Beschwerdemanagement<ul style="list-style-type: none">• Englisch am Telefon: Sprache und Techniken• E-Mail English: Sprache und Techniken• Kundengespräche vor Ort: Sprache, Struktur und Nonverbale Kommunikation• Gute Kundenbeziehungen pflegen, auch mit anderen Kulturkreisen• Wie gehe ich mit Beschwerden und Probleme um? Sprache und Techniken
Dauer	Anderthalb Tage: 9.00 - 16.00 Uhr; 9.00 - 12.00 Uhr
Termin	Nach Vereinbarung