

# English on the Phone and in the Office

## Inhalt und Ziele

Im modernen Büroalltag sind Sekretariate immer häufiger mit Anrufen und Korrespondenz in englischer Sprache konfrontiert. Im Backoffice ist es daher fast schon Standard, Telefonate auf Englisch zu führen und kurze Telefonnotizen anzufertigen oder Anrufende weiterzuverbinden. Die Fähigkeit, eine richtig und klar formulierte Korrespondenz, besonders E-Mails, aber auch Faxnachrichten und Geschäftsbriefe, zu verfassen, ist aus dem Aufgabenbereich im Büro nicht mehr wegzudenken.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden wichtige Tipps und Tricks, mit denen sie Textbausteine für eine gelungene grundlegende Korrespondenz auf Englisch erarbeiten können.

- Wesentliches Vokabular für die Kommunikation am Telefon und per E-Mail wird erworben,
- typische Fragen und Redewendungen werden angewendet,
- Anrufe werden entgegengenommen und professionell weitergeleitet,
- Zahlen und internationales Alphabet werden beherrscht,
- Telefonnotizen richtig und vollständig aufgenommen,
- Übungen von Standardsituationen am Telefon finden statt,
- E-Mail-Standardkorrespondenz wird gemeistert,
- schriftliche Informationen werden verstanden und selbst verfasst,
- Einladungen und Angebote werden formuliert.

## Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien  
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

## Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

## Trainerin

- Frau Deborah Ingram, B.A. Joint Hons., The Round Table Language Training

## Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	3 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 702
<i>Termin:</i>	11.–13. Juni 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

## Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

**Anmerkungen**

Wir weisen Sie auch auf das Seminar GA 24 »Englisch für Sekretariatskräfte« im Bereich »Grundausbildung« hin. Dieses wird als Ersatz für das Grundlagenmodul MS 702 anerkannt.

**Über die Trainerin**

*Deborah Ingram, B.A. Joint Hons.*

The Round Table Language Training, Geschäftsführerin; Sprachtrainerin im Erwachsenenbildungsbereich; seit 1991 Director of Languages in einem Erwachsenenbildungsinstitut; 2005 Gründung des eigenen Sprachinstitutes. Studium Modern Languages (Französisch und Deutsch) an der Manchester University (England)

[deborah.ingram@me.com](mailto:deborah.ingram@me.com)