

## Telephoning and Business Correspondence

(2 Tage; Level: B2)

**Im Rahmen zunehmender Globalisierung und internationaler Zusammenarbeit gehören englischsprachige Korrespondenz und Telefonate für immer mehr Angestellte zum Berufsalltag. Oft ist die Unsicherheit groß, wie man/frau sich am Telefon auf Englisch verständlich machen soll bzw. sich in Briefen, Faxen und Emails am besten verständlich und höflich ausdrückt.**

Dieser Kurs bereitet Sie auf typische Telefonsituationen und Geschäftskorrespondenz vor. Sie lernen und üben die wichtigsten Standardphrasen, die Ihnen helfen werden, sich höflich, korrekt und professionell auszudrücken. Auch interkulturelle Unterschiede in der Businesskommunikation werden thematisiert, wie z.B. deutsche Direktheit versus englische Indirektheit.

**Folgende Themenbereiche werden durchgenommen:**

### Telephoning

- anrufen und angerufen werden; ein Gespräch beginnen
- ein Anliegen vortragen; nach einem Gesprächspartner fragen / jemanden durchstellen
- eine Nachricht hinterlassen / eine Nachricht aufnehmen
- Termine machen; Termine verschieben oder absagen
- um Informationen bitten / Informationen austauschen
- sich beschweren / Beschwerden entgegen nehmen
- Smalltalk am Telefon
- Anrufbeantwortertexte / Eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen
- das Telefonat beenden

### Business Correspondence

- Anrede und Begrüßung
- um Informationen oder Hilfe bitten / Informationen geben
- Buchungen vornehmen / Buchungen stornieren
- Termine machen / Termine verschieben oder absagen
- sich beschweren; auf Fehler aufmerksam machen / auf Beschwerden reagieren
- Abwesenheitsnotiz