

# Angličtina pro obchodní asistentky

Chcete mít jistotu, že Vaše komunikace se zahraniční partnery má „evropské“ parametry? Potřebujete si oživit slovní zásobu a frazeologii v oblastech obchodního styku se zahraničními klienty? Umíte telefonovat, psát i konverzovat s klienty v angličtině?

## Dopolední blok

### ÚSTNÍ KONTAKT SE ZÁKAZNÍKEM

**Teoretická část** 9:00 – 10:30

Uvítání zahraničního hosta – frazeologie, slovní zásoba.  
Telefonický styk se zahraničními partnery – domlouvání schůzky, vyřizování vzkazů.  
Konfliktní situace po telefonu – stížnost, neplnění sjednaných podmínek, nedorozumění.

**Praktická část** 10:45- 12:15

Uvítání zahraničního hosta – modelové situace ve dvojicích, nácvik frazeologie a fixace slovní zásoby.  
Telefonování v angličtině – modelové situace ve dvojicích, nácvik frazeologie a fixace slovní zásoby.  
Rozbor chyb a úskalí při telefonování.

## POLEDNÍ PŘESTÁVKA

## Odpolední blok

### PÍSEMNÝ KONTAKT SE ZAHRANIČNÍM

**Teoretická část** 13:15 – 14:45

Základy obchodní korespondence – e-maily, faxy, formální a neformální obchodní dopis, objednávka.  
Písemné řešení konfliktních situací - stížnost, neplnění sjednaných podmínek.

**Praktická část** 15:00 – 16:30

Modelové situace ve dvojicích.  
Příprava korespondence.  
Analýza chyb a problémových oblastí.

