

Telefonování v obchodním styku v angličtině

Telefonování v obchodním styku je určeno především pro osoby v každodenním telefonickém kontaktu s klienty. Seminář se zaměřuje jak na pasivní příjem hovorů, tak také na jejich aktivní plánování a realizaci. Praktické zaměření semináře zajišťuje dokonalé procvičení a přípravu na reálné situace.

Dopolední blok

PŘÍJMÁNÍ TELEFONNÍCH HOVORŮ

Teoretická část 9:00 – 10:30

Přijímání telefonních hovorů

- přepojování, omyl
- přebírání zpráv po telefonu
- domlouvání schůzky

Praktická část 10:45- 12:15

Praktické procvičení situací ve skupinkách.
Test správnosti přejatých vzkazů.
Rozbor hlavních chyb.

POLEDNÍ PŘESTÁVKA

Odpolední blok

TELEFONUJEME DO ZAHRAŇIČÍ

Teoretická část 13:15 – 14:45

Příprava telefonického rozhovoru se zahraničními klienty

- žádost o informace
- změna termínu/ zrušení schůzky
- rezervace letenky/ubytování

Praktická část 15:00 – 16:30

Praktické procvičení situací ve skupinkách.
Rozbor hlavních chyb.

