Zertifikatslehrgang

FORUM

International Business Communication

Zertifikatsabschluss für Assistenz & Sachbearbeitung

Lehrgangsthemen im Überblick

Modul I: Let's talk Business

- Confident, competent and friendly in a foreign language
- International communication skills for telephoning
- Do's and taboos for video- and telephone conferences
- Intercultural cooperation – the key to success

Modul II: International Business Writing

- Broaden your range of expressions
- Modern style for international correspondence
- Tips, tools & techniques for fast and efficient e-mails

Mit diesem Lehrgang stellen Sie sich im Global-Office exzellent auf! Modul I und II sind auch getrennt buchbar!

Ihre Referentin

Karin van der Auwera

Fachtrainerin und Coach für interkulturelle Kompetenz und Business Englisch mit langjähriger internationaler Erfahrung

Karin van der Auwera studierte Germanistik und Anglistik an der Universität Stuttgart und an der Tulane University, New Orleans. Seit 1989 ist sie im In- und Ausland als Trainerin und Coach für global tätige Unternehmen bekannt, die sie auf den Gebieten internationale Kommunikation, Business Englisch und interkulturelle Kompetenz erfolgreich unterstützt. Sie verfügt über ein enormes Praxiswissen rund um das Global Office. In ihren Trainings begeistert sie durch ihre sympathische Art, mit der sie Menschen zum Mitmachen anregt.

14. - 16. Oktober 2015 in Hamburg

Zertifikatslehrgang: International Business Communication

Ziel des Lehrgangs

Wer heute in der internationalen Geschäftswelt erfolgreich sein möchte, muss sich in englischer Sprache gut ausdrücken können und Sicherheit im Umgang mit ausländischen Kunden, Geschäftspartnern, Vorgesetzten und Kollegen ausstrahlen. Denn es gilt, einen Großteil der Arbeit in englischer Sprache zu meistern.

Unsere beliebte und erfahrene Referentin unterstützt Sie darin, Ihr Ausdrucksspektrum zu erweitern. Sie lernen, auch in englischer Sprache gewandt, kompetent und authentisch zu kommunizieren. Zudem erhalten Sie eine Fülle an Tipps, um auf Situationen und Gesprächspartner aus aller Welt angemessen zu reagieren und geschickt zu agieren.

Mit diesem Zertifikatslehrgang stellen Sie sich für Ihre Laufbahn in der internationalen Berufswelt perfekt auf und überzeugen auf ganzer Linie. Zusätzlich halten Sie ein hochwertiges Zertifikat in Ihren Händen.

Teilnehmerkreis

- AssistentInnen, SekretärInnen,
- SachbearbeiterInnen, MitarbeiterInnen,

die im internationalen Umfeld tätig sind und in englischer Sprache souverän und erfolgreich ihr Tagesgeschäft meistern möchten.

Sie wissen nicht, ob dieser Lehrgang für Sie passend ist bzw. ob Ihr Englisch-Level stimmt? Dann sprechen Sie uns gerne an.

Teilnehmerstimmen

- „Es war großartig! Sehr hilfreich für die tägliche Arbeit!“
- „Seminare mit Karin van der Auwera sind immer ein absoluter Gewinn!“
- „Great! Lebendig, praxisnah, informativ, spannend!“
- „Tolle Tipps, Listen, Unterlagen und mehr!“

Ihr Nutzen

- **Lehrgang mit hochwertigem Zertifikatsabschluss:**
  Nach Ihrer Teilnahme an diesem 3-tägigen Lehrgang erhalten Sie ein detailliertes, aussagekräftiges Abschluss-Zertifikat.
- **Module sind getrennt buchbar:**
  Sie können Modul I und II auch getrennt buchen und das fehlende Modul zu einem anderen Termin nachholen. Sie erhalten dann zunächst das jeweilige Teilnahmezertifikat.
- **Lernen von den Besten:**
  Sie profitieren vom hohen Praxisbezug unserer sympathischen Referentin.
- **Hoher Praxistransfer und Austausch:**
  Ein begrenzter Teilnehmerkreis garantiert intensives praxisbezogenes Lernen und wertvollen Austausch.

1. Lehrgangstag: 10:00 – 18:00 Uhr

Modul I: Let’s talk Business

The key to highly successful phone calls

- Broaden your range of expressions for international business calls
- No more stress – three simple methods, if speaking in English on the phone makes you nervous
- “How can I be of help?” Useful phrases and professional niceties for your global customers and business partners
- „Let me take a message“:
  How to understand even complicated expert language
- „Let me take care of this“: Top sentences to emphasize your competence and commitment
- Efficient ways to brush up and polish your business vocabulary
- How to avoid time-consuming misunderstandings
- Key skills for international assistants communicating smoothly on the phone
- Summary, discussion and international case studies

Managing difficult telephone calls: Well prepared for the challenge

- How to handle language problems skillfully:
  - Your Indian business partner has a rather strong accent
  - Your Chinese colleague speaks very little English
  - Your American caller speaks much too fast
- Staying calm, competent and friendly – even if your caller does not
- “Peter, please!” Fast and efficient ways to handle anonymous calls
- Don‘t panic! Five ways to handle a vocabulary blank
- Diplomacy for breaking bad news and communicating negative information
- Intercultural dynamics in action! Understanding and managing different values, priorities and communication styles

Checklist for successful video- and telephone conferences

- Tricks and traps
- Perfect timing! Great results!
- Best practice recommendations

Beyond Leo: The best websites for language support

- Increase your range of expressions
- Perfectionists only! Test and improve your grammar

Mini-workshops: Let’s practice typical office phone calls

- Get practice-proven support for your daily tasks
- The topics will be defined by the participants

2. Lehrgangstag: 09:00 – 17:00 Uhr

Fortsetzung Modul I

Communication skills and strategies for intercultural cooperation

- Confident, competent and friendly – in a foreign language
- Managing personalities and hierarchies in multicultural business
- Smart ways to gain respect from bosses and co-workers from other cultures
- Increase your ability to work productively with different and sometimes frustrating personalities
- Rhetorical recommendations for tricky conversations: mentioning mistakes, clarifying misunderstandings, reminding people of missed deadlines or deadlines drawing close, ...
- Guidelines for VIP-contacts: Handling the "boss factor" elegantly

International guest handling: Welcome to our company!

- Picking up people at the front desk
- First impressions count – make them count for you
- Introductions, greetings, handshakes – do's and don'ts worldwide
- Nice gesture, wrong culture! Is body language a danger zone?
- Beyond weather: How to love small talk and be loved for it

Intercultural aspects of business communication

- Understanding what's going on! The impact of the culture factor
- International "No-goes": Different standards and expectations concerning politeness, praise & criticism
- Social media: How it might help you to get results
- Good team spirit for your global tasks: Cross-cultural know-how that helps!
- You'll receive a list of high quality websites on intercultural guidelines, international etiquette and gift giving

Mini-workshops: Let's practice introductions and small talk for example

- Different levels of formality when greeting visitors
- Tips and tricks to avoid uncomfortable silences
- Handshake recommendations for your Indian, Chinese, Arab and Japanese guests
- Rhetorical niceties which make a difference
- How to create the perfect image for you and your company

3. Lehrgangstag: 09:00 – 16:30 Uhr

Modul II: International Business Writing

Tips, tools & techniques for modern business writing

- Modern, professional and friendly style for your international e-mails and correspondence
- The best beginnings and endings for standard e-mails
- What is new? The British "black list" of out-dated phrases
- Phrase bank with a large variety of modern, friendly and positive sentences
- Dear all? Ladies and gentlemen? How to fine-tune your writing style to the situation
- E-mail psychology for global players: Get your message across and win people's appreciation
- Efficiency with a personal touch: Go for the perfect balance when communicating with colleagues from all over the world

Powerful strategies for difficult e-mails

- Diplomatic language for tricky situations
- How to write really friendly reminders which get the job done
- Intercultural issues – no problem
- Asians expect an ultra-polite writing style, Americans hope that you will keep it short and simple, Southern Europeans wish for a personal touch ... How to meet and exceed the expectations of your global business contacts

International e-mail etiquette

- E-mail do's and don'ts worldwide
- Internet abbreviations and when to use them
- When not to write an e-mail

Preparing English presentations

- International guidelines, colour taboos and success factors
- Crucial intercultural facts about international attention spans

Fit for the future! Short introduction to English minute taking

- Language support for a challenging task
- How to interrupt to clarify the contents of a discussion
- Handout: Standard phrases for formal and informal minutes

Mini-workshops: Let's practice business e-mails and letters

- We will create some sample e-mails and letters for your international tasks
- The topics will be defined by the participants

Weitere Termine auf Anfrage oder unter www.forum-institut.de

Anmeldung unter
service@forum-institut.de oder
Fax +49 6221 500-555

Anmeldeformular

Ja, ich nehme teil am Zertifikatslehrgang:
☐ 14. - 16. Oktober 2015 in Hamburg, Tagungs-Nr. 15 10 655

Ich möchte ausschließlich an folgendem Modul teilnehmen:

Modul I: Let's talk business
☐ 14. - 15. Oktober 2015 in Hamburg, Tagungs-Nr. 15 10 655 A

Modul II: International Business Writing
☐ 16. Oktober 2015 in Hamburg, Tagungs-Nr. 15 10 655 B

☐ Ich bin an weitergehenden Informationen über FORUM-Veranstaltungen interessiert und damit einverstanden, dass mir diese auch per E-Mail übermittelt werden.

Name, Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort/Land

Tel./Fax

E-Mail

Ansprechpartner/in im Sekretariat

Datum, Unterschrift

Rückfragen und Informationen

Für Ihre Fragen zum Zertifikatslehrgang und unserem gesamten Programm stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Karina Riechers
Konferenzmanagerin
Tel. +49 6221 500-725
k.riechers@forum-institut.de

So melden Sie sich an

Anmelde-Information:
FORUM · Institut für Management GmbH
Postfach 10 50 60 · 69040 Heidelberg

Anmelde-Hotline: +49 6221 500-500

Internet:
www.assistenz-lehrgang.de

Termin/Veranstaltungsort:

14. - 16. Oktober 2015 in Hamburg
Adina Apartment Hotel Hamburg Michel
Neuer Steinweg 26 · 20459 Hamburg
Tel. +49 40 226 350-568 · Fax +49 40 226 350-599

Uhrzeiten:
1. Lehrgangstag: 10:00 bis 18:00 Uhr
2. Lehrgangstag: 09:00 bis 17:00 Uhr
3. Lehrgangstag: 09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühr:
€ 1.690,– (+ gesetzl. MwSt.) für den 3-tägigen Zertifikatslehrgang*
€ 1.350,– (+ gesetzl. MwSt.) für Modul I (Let's talk business, 2-tägig)
€ 790,– (+ gesetzl. MwSt.) für Modul II (International Business Writing, 1-tägig)
*Drei Tage buchen und bei optimalem Nutzen Geld sparen.

In der Teilnahmegebühr enthalten sind hochwertige Unterlagen zum Lehrgang (auch zum Download), Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungen, das Abschluss-Zertifikat „International Business Communication" bzw. das Teilnahmezertifikat des besuchten Moduls.

Zimmerreservierung:
Für FORUM-Teilnehmer steht bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn ein begrenztes Zimmerkontingent zu Vorzugskonditionen zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Hotel unter Berufung auf das FORUM-Kontingent vor.

AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.12.2011), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter www.forum-institut.de/agb eingesehen werden können.