



**Workshop:**

# Zakelijk telefoneren Engels, Duits, Spaans of Frans

Ongeveer 72% van alle Nederlandse export blijft binnen Europa, met als top Duitsland, Frankrijk en Groot-Brittannië. Helaas loopt 11 procent van het midden- en kleinbedrijf contracten mis door een gebrekkige kennis van vreemde talen.

Volgens Europees Commissaris Andraulla Vassiliou (Onderwijs, Jeugd en Meertaligheid) derven ondernemingen daarmee miljoenen euro's aan inkomsten. Bovendien is zij van mening dat te weinig talenkennis banen kan kosten. Zij sprak zich hierover uit tijdens een conferentie over het nut van taalvaardigheid voor het bedrijfsleven. "Talen bieden ondernemingen meer kansen doordat ze een concurrentievoordeel verschaffen en exportmarkten toegankelijker maken", aldus de eurocommissaris.

## VOOR WIE?

Medewerkers die regelmatig Engels-, Duits- of Franstalige klanten of leveranciers aan de lijn hebben

## INSTAPNIVEAU:

MBO studieniveau.

Min. A2 taalniveau (basiskennis van het Engels, Duits of Frans).

## INHOUD:

- **Telefoontechnieken**
- **Klantgerichtheid**
- **Klachtenafhandeling**
- **Het geven van product- en prijsinformatie**
- **Gangbare formuleringen**
- **Beleefdheidsnormen**
- **Opfrissen van sociale en zakelijke woordenschat**
- **Primaire standaarduitdrukkingen**
- **Culturele verschillen**
- **Uitspraak**
- **Telefoonalfabet**

## VERVOLGTRAINING:

na deze workshop zijn er vervolgmogelijkheden in onze open Businessstrainingen.

## UW INVESTERING:

De kosten bedragen €295,- v.a. 1 deelnemer.

Kiest u voor een groepstraining van ca. 4 personen dan is de prijs slechts €99,- p.p. (zie lesrooster)

## DUUR WORKSHOP:

Dagdeel van 3 uur.

