

# International Business Communication & Cooperation

Zertifikatsabschluss für Ihren Erfolg im Global Office

## Lehrgangsmodul I: Let's talk Business

- International communication skills
- Confident and competent in a foreign language
- Online meetings: Let's get the job done!
- Intercultural cooperation – the key to success

## Lehrgangsmodul II: International Business Writing

- Broaden your range of expressions
- TOP language support: Modern phrases, friendly style
- Tips, tools & techniques for fast and efficient e-mails

Erweiterung zum  
**IHK-Lehrgang**  
nutzen – mehr unter:  
[www.assistentz-lehrgang.de](http://www.assistentz-lehrgang.de)

## IHRE REFERENTIN



### Karin van der Auwera

Expertin für interkulturelle Kommunikation, Kooperation und Business Englisch

Die beliebte Referentin studierte Germanistik und Anglistik an der Universität Stuttgart und an der Tulane University, New Orleans. Seit 1989 ist sie für internationale Unternehmen im In- und Ausland tätig. Erfolgreich unterstützt sie diese mit interkultureller Kompetenz, internationaler Kommunikation und Business Englisch. In ihren Trainings begeistert sie mit ihrem Praxiswissen und ihrer motivierende Art, mit der sie Menschen zum Mitmachen anregt.

## 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 motivierende 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, geschickt zu agieren und Ihre Zusammenarbeit zu stärken.

Mit diesem Zertifikatslehrgang stellen Sie sich für Ihre Laufbahn in der internationalen Arbeitswelt optimal auf. Ein hochwertiges Zertifikat rundet diesen Lehrgang ab. Erweitern Sie diesen Lehrgang mit Wahlmodulen zum IHK-Zertifikat „Internationale Management-Assistenz IHK“.

---

## Teilnehmerkreis

- AssistentInnen, SekretärInnen, Office-Kräfte
- SachbearbeiterInnen, MitarbeiterInnen

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

Bei Fragen zum Lehrgang (z. B. Ablauf, Englisch-Level, Inhalte) sprechen Sie mich gerne an.

- „Höchst interessant! I really enjoyed the 3 days!“  
*Lidija Möschler, Octapharma AG*
- „Sehr gelungen! Gute Tipps für den day-to-day Job!“  
*A. Eckstein, Allianz Global Corporate & Specialty SE*
- „Sehr informative Schulung! Viele neue Erkenntnisse!“  
*Claudia Schneider, Merz Pharmaceuticals GmbH*

---

## Ihr Nutzen

- **Lehrgang mit hochwertigem Zertifikatsabschluss:** Sie erhalten ein aussagekräftiges Abschlusszertifikat zu diesem 3-tägigen Lehrgang. Zudem können Sie diesen ganz einfach zum IHK-Lehrgang erweitern.
- **Hoher Praxistransfer & Austausch im Teilnehmerkreis:** Sie profitieren vom hohen Praxisbezug der motivierenden Referentin und wichtigem Austausch in der Gruppe.
- **Internationale Management-Assistenz IHK:** Informieren Sie sich zu Ihrem Abschluss mit IHK-Zertifikat: [www.assistentz-lehrgang.de](http://www.assistentz-lehrgang.de) – alles auf einen Blick.

## 1. Lehrgangstag: 09:30 - 17:00 Uhr

---

### Modul I:

### Let's talk Business

#### The key to highly successful phone calls

- Broaden your range of expressions for international calls
- No more stress! Three simple methods, if speaking in English on the phone makes you nervous
- “How can I be of help?” Professional niceties for your global customers and business partners
- 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 your vocabulary
- Key skills for international assistants on the phone
- Eye-openers: International case studies

#### Managing difficult telephone calls

- Language tips – well prepared for your challenges
  - Your Indian partner has a rather strong accent
  - Your Chinese colleague speaks very little English
  - Your American caller speaks much too fast
- Staying calm and friendly – even if your caller does not
- Fast and efficient ways to handle anonymous calls
- Don't panic! Five ways to handle a vocabulary blank
- Diplomacy for breaking bad news
- Managing different communication styles, values and priorities

#### Tricks and traps for successful video- and telephone conferences

- Perfect timing! Great results!
- Best practice recommendations

#### Beyond Leo:

#### The best websites for language support

- Increase your range of expressions
- Fun and fast ways to improve your grammar
- Top quality podcasts for brushing up your English

#### 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

# Ihr Lehrgangsprogramm im Überblick

---

## 2. Lehrgangstag: 09:30 - 17:00 Uhr

---

### Modul I: Let's talk Business

#### 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
- Working productively with different personalities and cultures
- Tools and techniques for tricky conversations: mentioning mistakes, clarifying misunderstandings, reminding people of deadlines
- Guidelines for VIP-contacts: Managing the “boss factor”

#### International guest handling

- First impressions count – make them count for you
- Introductions, greetings, handshakes – do's and don'ts
- Body language worldwide: Nice gesture, wrong culture!
- Beyond weather: How to love small talk and be loved for it

#### Intercultural business aspects

- What's going on! The impact of the culture factor
- International “No-goes”: Different standards of politeness, praise & criticism
- Social media: How it can help to get results
- Good team spirit for your global tasks: Cross-cultural insider tips!
- High quality websites on intercultural guidelines, international etiquette and gift giving

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

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

## 3. Lehrgangstag: 09:30 - 17:00 Uhr

---

### Modul II: International Business Writing

#### Tips, tools and techniques for international business writing

- Modern, professional and friendly style for your e-mails
- 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: Communicating swiftly 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 ...: Ways to meet and exceed the different expectations

#### 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

### Mini-workshops: Let's practice business writing

- Let's create some sample e-mails for your global tasks
- The topics will be defined by the participants

## ANMELDUNG UNTER

service@forum-institut.de  
www.forum-institut.de

Tel. +49 6221 500-500  
Fax +49 6221 500-555

Stellen Sie sich für Ihre berufliche Laufbahn optimal auf. Nutzen Sie auch Ihre Erweiterungsmöglichkeit mit IHK-Zertifikat.

## ANMELDEFORMULAR

Ja, ich nehme teil am Zertifikatslehrgang:

- 24.05., 31.05., 02.06.2022 – online  
Tagungsnummer/Webcode: 22056102
- Ja, ich bin damit einverstanden, dass das FORUM Institut mir Informationen zu Veranstaltungen  
 per E-Mail  per Telefon übermitteln darf.  
Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Land

\_\_\_\_\_  
Tel./Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner/in im Sekretariat

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

### Termin:

1. Lehrgangstag 24.05.2022 (Modul I)
2. Lehrgangstag 31.05.2022 (Modul I)
3. Lehrgangstag 02.06.2022 (Modul II)

### Zeitplan:

jeweils von 09:30 bis 17:00 Uhr  
Mittagspausen von ca. 60 Minuten sowie kurze Pausen am Vor- und Nachmittag sind vorgesehen.

Der Lehrgang findet über Zoom live und interaktiv statt. Techniktest vorab gewünscht? Gerne.

### Gebühr:

€ 1.990,- (+ gesetzl. MwSt.)

Die Teilnehmergebühr beinhaltet die „live“ Teilnahme sowie die digitale Dokumentation mit Workshop-Ergebnissen und das Teilnehmerzertifikat zum Download in Ihrem persönlichen Kundeportal, sowie das Abschlusszertifikat „International Business Communication“.

### Alternativ Ihr Präsenz-Termin:

Vom 12. bis 14.10.2022 bieten wir den Lehrgang im Präsenz-Format an. Informationen hierzu finden Sie unter [www.forum-institut.de](http://www.forum-institut.de) mit dem Webcode: 22106103

## AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2016), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter [www.forum-institut.de/agb](http://www.forum-institut.de/agb) eingesehen werden können.

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN



### Karina Riechers

Konferenzmanagerin  
Tel. +49 6221 500-725  
[k.riechers@forum-institut.de](mailto:k.riechers@forum-institut.de)