

International Business Communication & Cooperation

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 international guest handling
- Intercultural cooperation – the key to success

Ihre top Erweiterung zum
IHK-Lehrgang – mehr unter:
www.assistenz-lehrgang.de

Modul II: International Business Writing

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

Ihre Referentin



Karin van der Auwera

Fachtrainerin und Coach für interkulturelle Kompetenz und Business English
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 English 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.

3. - 5. Juli 2019 in Düsseldorf
8. - 10. Oktober 2019 in Heidelberg

Zertifikatslehrgang für Ihren Erfolg

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 und halten ein hochwertiges Abschlusszertifikat in Ihren Händen. Dieser Lehrgang ist auch Modul des top-bewerteten IHK-Lehrgangs „Internationale Management-Assistenz IHK“.

Teilnehmerkreis

- AssistentInnen, SekretärInnen,
- SachbearbeiterInnen, MitarbeiterInnen,

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

Sie haben noch Fragen rund um diesen Lehrgang (z. B. Englisch-Level, Inhalte, Ablauf)? Dann 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:** Nach Ihrer Teilnahme an diesem 3-tägigen Lehrgang erhalten Sie ein detailliertes, aussagekräftiges Abschlusszertifikat.
- Expertenwissen aus der Praxis für die Praxis:** Sie profitieren vom hohen Praxisbezug unserer sympathischen und motivierenden Referentin.
- Hoher Praxistransfer und kleiner Teilnehmerkreis:** Ein kleiner Teilnehmerkreis garantiert intensives, praxisbezogenes Lernen und wertvollen Austausch.
- Internationale Management-Assistenz IHK:** Erweitern Sie diesen Lehrgang zum IHK-Zertifikatslehrgang. Nähere Informationen finden Sie unter: www.assistenz-lehrgang.de

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 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
- 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

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
- Guidelines for VIP-contacts: Handling the “boss factor”

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

- 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

- 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

Stellen Sie sich für Ihre berufliche Laufbahn perfekt auf! Nutzen Sie auch Ihre Erweiterungsmöglichkeit zum IHK-Zertifikat!

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

Anmeldeformular

Ja, ich nehme teil am Zertifikatslehrgang:

International Business Communication & Cooperation

3. - 5. Juli 2019 in Düsseldorf

Tagungs-Nr./Webcode: 1907656

8. - 10. Oktober 2019 in Heidelberg

Tagungs-Nr./Webcode: 1910656

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

Datum, Unterschrift

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.assistentz-lehrgang.de

Termine/Veranstaltungsorte:

3. - 5. Juli 2019 in Düsseldorf

Leonardo Royal Hotel Düsseldorf Königsallee

Graf-Adolf-Platz 8-10 · 40213 Düsseldorf

Tel. +49 211 3848-0 · Fax +49 211 3848-390

8. - 10. Oktober 2019 in Heidelberg

Heidelberg Marriott Hotel

Vangerowstr. 16 · 69115 Heidelberg

Tel. +49 6221 908-0 · Fax +49 6221 908-660

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:

€ 1.990,- (+ gesetzl. MwSt.)

In der Teilnahmegebühr enthalten sind hochwertige Unterlagen zum Lehrgang (auch zum Download), Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungen sowie das Abschlusszertifikat „International Business Communication & Cooperation“.

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.

Fragen und Informationen



Gerne beantworte ich Ihre Fragen zum Lehrgang und unserem gesamten Programm.

Karina Riechers

Konferenzmanagerin

Tel. +49 6221 500-725

k.riechers@forum-institut.de

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 eingesehen werden können.