



Front Line English

Denna mycket praktiskt inriktade utbildning syftar till att ge dig grundläggande kunskap, tips och råd om hur du blir effektivare och säkrare i att hantera olika samtalssituationer på engelska.

Utbildningen vänder sig till dig som vill få mycket praktisk träning, klok input från Sheila Reed samt professionell återkoppling. Du arbetar med service och support via telefon. Du är, i allra högsta grad, företagets ansikte utåt.

DET HÄR FÅR DU:

- En grundlig duvning i modern och internationell telefonengelska.
- En ”vitamininjektion” med nya idéer, andra vinklar och friska nya tag.
- Ökad säkerhet.

UR INNEHÅLLET:

- Professionell återkoppling på det du säger och gör i olika situationer till vardags.
- Träning i att ta emot meddelanden och ge besked på ett mer effektivt sätt.
- Övning i att bokstavera, att uppfatta utländska namn, titlar/befattningar och telefonnummer.
- Tips om hur du kan göra vid ”svårare” samtal, t.ex. när den som ringer talar för fort, har accent eller är otydlig eller använder fackuttryck.
- Redskap så att kunderna uppfattar dig som lösningsorienterad, självsäker och övertygande (constructive, confident and convincing).
- Kunskap om hur du bäst styr ett samtal och hur du bäst kollar att du uppfattat allting rätt.
- Uppdatering kring vilka ord, signaler och fraser som du ska undvika och som ger ett svagt och osäkert intryck.
- Uppdatering kring vilka moderna ord och fraser som skapar förtroende.
- Du blir mer medveten om skillnaderna mellan svensk och internationell telefonkultur.

EFTER UTBILDNINGEN KOMMER DU ATT:

- Ha en ökad kompetens i att hantera kunder på engelska.
- Känna dig säkrare i kontakten med internationella kunder.
- Ha fått ökad kunskap om, hur du undviker missförstånd.
- Ha fått en ”lathund” med typiska ord och uttryckssätt som man ständigt behöver i kundkontakterna.