



WORKSHOP

24./25. OKTOBER 2017

OFFENBACH BEI FRANKFURT/MAIN

# ENGLISH FOR THE ASSISTANT

*So werden Sie noch professioneller im Umgang mit ausländischen Gesprächspartnern*

*Mit Übungen  
typischer Situationen  
in Wort und Schrift!*

- *Introduction – “Breaking the Ice”  
nach der Methode von Kurt Lewin*
- *Telephoning*
- *Small talk, socializing and welcoming visitors*
- *Making arrangements*
- *Practical examples and sample cases*



*David Adcock, MBA  
Business Communication Coach  
Frankfurt/Main*



**A K A D E M I E**  
FÜR FORTBILDUNG  
**H E I D E L B E R G**



## *How to overcome language barriers?*

### **SEMINARZIEL**

Ein müheloses Beherrschen der englischen Sprache ist heute im Büroalltag unentbehrlich. Sei es bei Anrufen ausländischer Mitarbeiter, Kunden oder Lieferanten, bei der Korrespondenz via Brief, Fax oder E-Mail oder bei Meetings mit ausländischen Gesprächspartnern – Englisch ist die Sprache, die in den Unternehmen, unabhängig vom Herkunftsland, i.d.R. von allen verstanden wird.

Je nachdem, wie häufig man mit ausländischen Gesprächspartnern in Kontakt kommt, desto mehr oder weniger hoch sind die Sprachbarrieren. So kann es sein, dass man trotz guter Englischkenntnisse nicht gleich die richtigen Worte findet. Deshalb wird zu Beginn des Seminars analysiert, wie wir eventuelle Hemmschwellen beim Sprechen der Sprache abbauen können. Dies ebnet den Weg für den sicheren und selbstbewussten Umgang mit der Fremdsprache. Dabei entwickeln wir Strategien, die uns das Umsetzen des Erlernten erleichtern.

Außerdem werden individuelle Grammatikthemen und Gesprächssituationen der einzelnen Teilnehmer/-innen identifiziert und aufgegriffen.

### **PROGRAMM**

#### ***Telephoning***

- Typical phrases and strategies for making and taking calls
- Telephone etiquette; how to sound friendly and polite
- Handling complaints and solving problems over the phone

#### ***Small talk, socializing and welcoming visitors***

- The art of small talk – being interested, positive and being interesting
- Managing conversations by active listening and turn-taking
- What makes a good first impression when welcoming visitors

### **TEILNEHMERKREIS**

Dieser Workshop richtet sich an Assistenten und Assistentinnen aus allen Unternehmen und Tätigkeitsbereichen, die in der Korrespondenz und in Gesprächssituationen mit ausländischen Mitarbeitern und Geschäftspartnern noch professioneller auftreten möchten.

## ***Making arrangements***

- Arranging meetings and book business centres for meetings
- Confirming meetings
- Rescheduling meetings

## ***Writing emails***

- Email structure; parts of a message, beginning and ending a message
- Email convention and register (formal vs informal style)
- Referring, giving good/bad news, giving reasons

## ***Feedback und Verabschiedung der Teilnehmer***

## **BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL**

Die Veranstaltung ist auf 10 TeilnehmerInnen begrenzt, um eine Atmosphäre zu gewährleisten, in der die Thematik praxisorientiert vermittelt werden kann. Hierzu dient auch die von der Referentin erstellte Dokumentation, die Ihnen – zurück an Ihrem Arbeitsplatz – noch lange als hilfreiches Nachschlagewerk dienen wird.

## **REFERENT**

### ***David Adcock, MBA***

#### ***Business Communication Coach Frankfurt/Main***



David Adcock hat nach seinen akademischen BA- und MBA-Studienabschlüssen noch mehrere Coaching-Ausbildungen absolviert. Die Kombination aus fachlicher Kompetenz und Lernkompetenz führte dazu, dass er in der Trainerausbildung aktiv wurde. Als englischsprachiger zertifizierter Kommunikationstrainer konzentriert er sich in seinen Seminaren zunächst auf den Abbau von Sprach- und Lernbarrieren. Dies hat sich in den vielen Jahren seiner Trainertätigkeit bewährt, um die Grundlage für ein individuelles Sprachtraining zu schaffen. Durch seine umfangreiche Praxiserfahrung können alle typischen Situationen aus dem Büroalltag besprochen werden. Profitieren Sie von dem Fachwissen und Wortschatz eines britischen Trainers. Er lebt und arbeitet in Frankfurt und spricht deshalb auch sehr gut deutsch.

## **SEMINARHINWEIS**

*Unterschiedliche Konfliktsituationen und Konfliktpartner fordern die kommunikativen und persönlichen Kompetenzen einer Assistentin immer wieder heraus. Es gilt, stets höflich zu bleiben und gleichzeitig souverän und konstruktiv in einer Konfliktsituation zu agieren.*

*In dem Seminar*

### ***Konfliktmanagement für die Assistenz***

am 11./12. Juli 2017 in Frankfurt/Main

*wird Ihnen gezeigt, wird Ihnen gezeigt, wie Sie sicher und souverän mit Konflikten umgehen. Gerne senden wir Ihnen den aktuellen Prospekt zu:  
Tel.: 06221/65033-0*

# PROGRAMMHINWEISE

## **Grundlagen Bilanzierung & Steuern**

5.-7. Juli 2017, Düsseldorf

## **Das neue AÜG**

7. Juli 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

## **Konfliktmanagement für die Assistenz**

11./12. Juli 2017, Frankfurt/Main

## **Bilanzen lesen – Bilanzen verstehen**

14./15. September 2017, Weimar

## **Professioneller Umgang mit dem Betriebsrat**

21. September 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

## **Professioneller Umgang mit Low Performern**

19. Oktober 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

## **Führen ohne Vorgesetztenfunktion**

24./25. Oktober 2017, München

## **Überzeugend und erfolgreich im Unternehmen auftreten – Karriere-Strategien für Frauen**

9./10. November 2017, München

## **Praxiswissen Interne Kommunikation**

14./15. November 2017, Berlin

## **Grundlagen Arbeitsrecht**

23./24. November 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

## **Managed Events – Wir organisieren Ihr Event!**

Nutzen Sie Erfahrung, Back-Office, IT und Kostenvorteile von mehr als 20 Jahren Veranstaltungs-Praxis für Ihr nächstes Event!

## ENGLISH FOR THE ASSISTANT

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

### ANMELDEFORMULAR

NAME

VORNAME

POSITION

FIRMA

STRASSE

PLZ/ORT

TEL./FAX

E-MAIL

NAME DER SEKRETÄRIN

DATUM UNTERSCHRIFT

### TERMIN & SEMINARZEITEN

Dienstag/Mittwoch, 24./25. Oktober 2017

1. Tag: 10.00 – 17.30 Uhr

Registrierung ab 9.30 Uhr

2. Tag: 9.00 – 17.00 Uhr

### SEMINAR-NR. 17 10 RA531 W

### TEILNAHMEGEBÜHR

€ 1.290,- (zzgl. gesetzl. USt)

Die Teilnahmegebühr beinhaltet gemeinsames Mittagessen, Seminargetränke, Pausenerfrischungen sowie die Dokumentation.

### SONDERKONDITIONEN

Der zweite und jeder weitere Teilnehmer aus einem Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10%.

### ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen auf Wunsch gerne zusenden und die Sie im Internet einsehen können unter:

[www.akademie-heidelberg.de/agb](http://www.akademie-heidelberg.de/agb)

### VERANSTALTUNGSORT

Sheraton Hotel Offenbach  
Berliner Str. 111 · 63065 Offenbach  
Tel.: 069/82999-0 · Fax: 069/82999-800  
[www.sheratonoffenbach.com](http://www.sheratonoffenbach.com)

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer **Zimmerreservierung** stets auf die **Sonderkonditionen** des Abruflkontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abruflkontingent **vier Wochen** vor dem Termin abläuft.

### VERANSTALTUNGSTICKET DER AKADEMIE HEIDELBERG



Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG zum Seminar: Von jedem DB-Bahnhof – auch mit dem ICE! Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung oder unter [www.akademie-heidelberg.de/bahn](http://www.akademie-heidelberg.de/bahn)

AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH  
Maafstraße 28  
D-69123 Heidelberg  
Telefon 06221/65033-0  
Telefax 06221/65033-69  
[info@akademie-heidelberg.de](mailto:info@akademie-heidelberg.de)  
[www.akademie-heidelberg.de](http://www.akademie-heidelberg.de)