

2 DAGAR

FRONT DESK ENGLISH

– ENGELSKA I RECEPTION OCH TELEFONVÄXEL

- så tar du emot besökare och samtal på engelska
- bli trygg med de rätta orden och fraserna
- få förståelse för kulturella skillnader

Att ta emot utländska besökare eller samtal kräver kunskaper i engelska och förståelse för olika kulturella skillnader. En besökare som blir trevligt mottagen i receptionen eller i växeln får förtroende för företaget. Därför är du som arbetar i "front desk" en av företagets viktigaste medarbetare när det gäller att skapa ett gott intryck.

På den här kursen lär du dig de engelska uttryck och fraser som används i kundkontakter, i reception och telefonväxel. Du får också veta mer om kulturellt betingade olikheter och förväntningar från besökare av olika nationalitet.

Nästa kursstart är den 24 maj 2012 i Stockholm. Du kan boka dig på vår hemsida www.foretagsuniversitetet.se eller ringa 08-600 62 00.

Boka direkt:

foretagsuniversitetet.se/1539

För personlig rådgivning ring:
08-600 62 00 eller mejla
kurs@foretagsuniversitetet.se.

PROGRAM

Dag 1

- 09.45 Samling och kaffe
- 10.00 **Receptionistens och telefonistens roll vid utländska kontakter**
- "You never get a second chance to make a first impression!"
- 10.40 **Välkomstfraser i reception och kundmottagning**
- hälsa välkommen
 - ställ rätt frågor
 - förklara och hänvisa
 - visa gästfrihet
- 11.00 **Small talk – vardagssamtal**
- vad ska jag säga när jag sagt "välkommen"?
 - småprat som skapar god stämning
 - praktiska övningar
- 12.30 Lunch
- 13.30 **Artighetsfraser**
- artighet och diplomati
 - uttrycka hjälpsamhet
 - svara på ett artigt sätt
- 14.30 Kaffe
- 14.50 **Förstå bättre**
- be gästen upprepa och förtydliga
 - praktiska lyssningsövningar
- 15.30 **Kommunicera utan ord**
- kroppsspråk och uttryck
 - kulturella skillnader
- 17.00 Avslutning dag 1

Dag 2

- 09.00 **Engelska i telefonen**
- de rätta fraserna i växeln
 - bokstaving, förkortningar, siffror
 - röst och intonation
 - praktisk träning
- 10.00 Kaffe
- 10.20 **Engelska i telefonen, forts.**
- när du inte förstår: en modell för att be om upprepning och förtydligande
 - praktisk lyssningsträning
 - ställ de rätta frågorna
- 11.30 Lunch
- 12.30 **Ordförråd**
- de rätta orden för avdelningar, enheter och befattningar
- 14.00 **Ge anvisningar och beskrivningar**
- tydlighet
 - praktiska övningar
- 14.30 Kaffe
- 14.50 **Lämna och ta emot meddelanden**
- 15.30 **Sammanfattning**
- checklistor och lathundar
- 16.00 Kursavslutning



Front Desk English, 2 dagar

Datum	Ort	Kursavgift
24-25 maj 2012	Stockholm	10 900

Stockholm, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. www.globehotel.se

Tider, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 andra dagen.

I **kursavgiften** ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.

INFORMATION

Deltagare

Medarbetare i reception, kundmottagning och växel som önskar bygga på och aktivera sin förmåga att använda engelska när man tar emot besökare eller telefonsamtal.

Förkunskaper

För att kunna tillgodogöra dig kursen bör du ha kunskaper motsvarande minst nivå A2 på Europarådets nivåskala i språk. Nivåskalan hittar du på vår hemsida.

Mål

Målet är att ge kunskaper som behövs för att

- ta emot utländska besökare och telefonsamtal på ett professionellt sätt
- känna sig säkrare när man talar engelska i reception och växel
- använda rätt ord och fraser
- lämna och ta emot meddelanden

Kursledare

Marilyn Ford-Bartfay

Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se.

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.