

## Engels voor secretaresses en baliemedewerkers

Als u met meer zelfvertrouwen en correct wilt leren communiceren aan de telefoon en ook wilt leren hoe u standaard brieven en e-mails kunt schrijven in het Engels, dan is de training Engels voor secretaresses en baliemedewerkers een passende training voor u.

### Resultaat

Verhogen van de spreek- en schrijfvaardigheid in het Engels, in veelvoorkomende praktijksituaties.

### Voor wie is deze training bedoeld?

Secretaresses, secretariaatmedewerkers, receptionistes die regelmatig Engelstalige contacten hebben en Engelse brieven en/of e-mails schrijven.

### Wat kunt u verwachten?

Deze training wordt gegeven op A2-niveau. Voorafgaand aan de training heeft u een (telefonisch) intakegesprek om uw ingangsniveau te bepalen. Als u alvast een inschatting van uw niveau wilt maken, dan kunt u een selfassessment invullen op [www.niow.nl](http://www.niow.nl).

### Inhoud

Programmaonderdelen zijn:

- Telefoonvaardigheden (afspraken maken, boodschap aannemen, reserveringen doen, routebeschrijving geven, gesprek afsluiten)
- Ontvangen van klanten, voorstellen aan andere gesprekspartners en afscheid nemen/gedag zeggen
- Small talk
- Omgangsvormen/beleefdheidsvormen en cultuuraspecten
- Uitbreiden woordenschat
- Schrijven van standaardbrieven en e-mails
- Spelling en grammatica (komt alleen aan de orde wanneer daar aanleiding toe is)
- Uitspraak en intonatie

### Prijs (all-in)

€ 995,-

### Duur

5 ochtenden van 9.15 uur tot 12.15 uur.

### Past deze training bij mij?

Deze training past bij u als u:

- uw telefoonvaardigheden in het Engels wilt verbeteren
- wilt weten hoe u klanten kunt ontvangen in het Engels
- wilt leren hoe u moet omgaan met klachten en problemen
- brieven en e-mails wilt leren opstellen in het Engels

### Data en locaties

Hieronder ziet u waar en wanneer de drie eerstvolgende trainingen gepland zijn.

**Datum:** 7, 14, 21, 28 juni en 5 juli 2012

**Plaats:** Den Haag

**Datum:** 14, 21, 28 september, 5 en 12 oktober 2012

**Plaats:** Utrecht