



> TELEPHONING

day by day...

czyli czego nauczysz się na tygodniowym, 10-cio godzinnym kursie prowadzenia rozmów telefonicznych w j. angielskim i dlaczego może on być dla Ciebie NIEZBĘDNY?

zajęcia od poniedziałku do piątku 8.00–9.30

terminy:

30 czerwca – 4 lipca 2008

lub 21 – 25 lipca 2008

poziomy językowe:

Elementary – Pre-Intermediate

Intermediate – Upper Intermediate

cena: 165 zł

MONDAY

Już na pierwszych zajęciach dostaniesz cenne wskazówki, które pozwolą wywołać tzw. **good impression** u telefonicznego rozmówcy.

W poniedziałek zajmujemy się najczęstszymi „problemami” – czyli **jak** się zgłosić, co powiedzieć przetaczając rozmowę do innej osoby, **jak** wyjaśnić, że dana osoba nie może rozmawiać, jak odebrać wiadomość, **w jaki sposób** uprzejmie wyjaśnić, że ktoś (lub Ty) przez pomyłkę wybrał zły numer, przeprosić, przyjąć przeprosiny.

TUESDAY

We wtorek poćwiczysz:

- **odbieranie wiadomości** – uzyskiwanie wiadomości o celu rozmowy, prośby o powtórzenie, upewnianie się co do szczegółów (spelling), prośby o dodatkowe informacje, prośby o przekazanie wiadomości.
- **pozostawianie wiadomości** – wyjaśnianie celu rozmowy, prośby o oddzwonienie, upewnianie się, czy rozmówca dobrze zrozumiał przekaz, pozostawianie informacji kontaktowych.
- **nagrywanie wiadomości** na automatycznej sekretarce.

WEDNESDAY

W środę usprawnisz swoje umiejętności oddzwaniania i kontaktowania się, gdy ktoś nie oddzwonił, przeprosin za opóźnienie, podziękowania za rozmowę.

Nauczysz się także prosić o poczekanie przy przetaczaniu na „hold”, oferować opcje, wyjaśniać okoliczności, wskazywać oceniany czas oczekiwania, oferować oddzwonienie, dziękować za oczekiwanie, przeproszać za długie oczekiwanie.

THURSDAY

Co zrobisz jeśli odbierzesz **telefon nie w porę**?

W czwartek nauczysz się jak wskazać rozmówcy, że nie możesz rozmawiać, zasugerować inny termin, wskazać ramy czasowe.

A jeśli Ty zadzwonisz **nie w porę**? - nauczysz się jak przeprosić za **inconvenience**, wyjaśnić dlaczego Twoja rozmowa jest pilna, wskazać ile czasu zajmie rozmowa, zapytać czy rozmówca ma czas na rozmowę, zapytać o najlepszy moment na rozmowę.

FRIDAY

W piątek wytrenujesz taktowne zakończenie rozmowy, podsumowanie rozmowy, reakcję na wyrażenie wdzięczności.

Nauczysz się również, jak zakończyć **niekończącą się rozmowę**, ustawiać ramy czasowe rozmowy, wskazywać powód do podsumowania i zakończenia rozmowa.