

Skill » Vergaderen

Is het 'meeting' of 'vergadering'?

Hoe u het ook noemt, 'meeten' of 'vergaderen' - het kost tijd en geld. Zeker als u in een andere taal naar uw woorden moet zoeken. Met deze workshop creëert u via simulatieoefeningen en sleutelzinnen een productief vergaderklimaat. Mèt resultaat: na deze workshop vormt taal geen hinderpaal meer in uw vergaderingen.

Doel

Een vergadering perfect kunnen volgen en er ook een actieve rol in spelen. U leert snel in te pikken op wat er wordt gezegd en zet uw mening en uw visie helder en met de nodige argumenten kracht bij. U leert ook hoe u concrete afspraken maakt, een conclusie formuleert en een vergadering positief afrondt.

Inhoud

Volgende aspecten komen zeker aan bod:

- vergaderingen openen, structureren en leiden
- tussenkomen en tussenkomsten vermijden
- vragen stellen
- ideeën en meningen geven en verdedigen
- besluiten in consensus nemen
- concrete afspraken maken
- actiepunten bepalen
- vergaderingen positief afronden

Aanbevolen startniveau » B1(00)



Skill » Telefoneren en onthaal

Allo allo?

Met gebarentaal komt u vaak al een heel eind. Maar niet aan de telefoon. Hoe staat u een anderstalige contactpersoon op een professionele manier te woord aan de telefoon? Wat zijn de do's en don'ts? U komt er alles over te weten tijdens de workshop Telefoneren.

Doel

Tijdens deze afwisselende, intensieve telefoonkuur scherpt u uw 'telefonische' reflex aan: u leert op een klantgerichte en efficiënte manier te communiceren met uw gesprekspartner aan de telefoon, in een vreemde taal. Het resultaat? U wordt professioneler en zelfverzekerder aan de telefoon. Goed nieuws voor u én voor uw gesprekspartners.

Inhoud

Volgende aspecten komen zeker aan bod:

- een aangenaam gespreksklimaat scheppen
- sleutelzinnen aanleren
- de telefoon opnemen en iemand doorverbinden
- leren spellen
- cijfers lezen en noteren
- een boodschap noteren
- afspraken maken en vastleggen
- info vragen en geven
- omgaan met emoties en moeilijke klanten
- een telefoongesprek afsluiten

Aanbevolen startniveau » A2(50)

