

Englisch-Training für Sekretariat & Assistenz:

# Business Communication for Assistants

Verbessern Sie Ihr Englisch in Gesprächen, Telefonaten,  
E-Mails und Briefen!

Erweitern Sie Ihre Kenntnisse und machen Sie  
schnell Fortschritte:

### On the phone:

- ◆ Sicher und fehlerfrei kommunizieren am Telefon

### Business meetings:

- ◆ Englischsprachige Meetings richtig vorbereiten & dokumentieren

### Effective writing:

- ◆ Perfekte E-Mails, Briefe und Korrespondenz in englischer Sprache

### Welcoming and hosting guests:

- ◆ Internationale Gäste richtig empfangen und angemessen betreuen

### Intercultural understanding

- ◆ Mit unterschiedlichen Kulturen korrekt umgehen und immer den richtigen „Ton treffen“

### Working together

- ◆ Internationale Projekte und Teams für Ihren Chef koordinieren und managen

### THE PLUS:

- ✓ Useful vocabulary
- ✓ Trouble shooting: false friends
- ✓ Standard phrases
- ✓ Grammar refresher
- ✓ Individual and team exercises

Ihre Referentin:



**Anne Hodgson**  
Englischtrainerin,  
München

Sie erhalten außerdem ein Exemplar  
„English for Telephoning“  
für das weitere Üben nach dem Seminar!

Stimmen zu Veranstaltungen von  
Management Circle:

- ✓ „Hervorragende Trainer, die Ihr Metier kennen“
- ✓ „Didaktik und Methodik auf höchstem Niveau“
- ✓ „Seminare vermitteln das Wissen zugeschnitten auf die jeweilige Zielgruppe.“

Ihr Termin:  
5. und 6. Juni 2008 in München

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

**MANAGEMENT CIRCLE**®  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

## Successful communication on the phone – Welcoming visitors and coordinating international teams

Ihre Seminarleiterin:  
Anne Hodgson, Englischtrainerin, München

Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Tagungsunterlagen **ab 8.45 Uhr**

### 14.00 Welcoming visitors

Gäste empfangen und betreuen

- getting off on the right foot: from small talk to conversation
- setting up and clarifying the agenda
- handling problems
- breaking bad news

### 15.45 Coffee break

Die Belange des Chefs vertreten

### 16.00 Coordinating international teams

- Understanding different cultures and managing critical incidents
- dealing with time (deadlines, schedules) and hierarchy (responsibility)
- asking for support and getting commitment
- socializing, entertaining, ordering a meal and giving gifts

### 17.00 Individual and team exercises

### 18.00 End of the first day, Get-Together

#### Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit der Referentin und den Teilnehmern!

#### AUCH ALS INHOUSE TRAINING

**So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!**  
Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Zeitverlust – passgenau für Ihren Bedarf!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Christian Menzel**  
Tel.: 0 61 96/47 22-644  
E-Mail: menzel@managementcircle.de

### 9.35 Introduction

- seminar targets
- participant expectations
- language activation

### 10.00 Presenting yourself

- presenting yourself, your responsibilities and your department, company
- grammar refresher: asking questions & using the tenses

### 10.30 Successful communication on the phone – basics

Sicher auftreten am Telefon

- useful phrases and vocabulary: Getting through and screening
- leaving a message and calling back

### 11.00 Coffee break

### 11.15 Successful communication on the phone – organising

- screening callers
- scheduling meetings and making appointments
- organising travel and booking accommodation
- giving directions, exchanging and checking information
- dealing with difficult callers and interruptions
- clearing misunderstandings on the telephone
- agreeing/disagreeing, expressing opinions

### 12.45 Lunch together

# Professional correspondence & documents – writing for standard and special occasions

Ihre Seminarleiterin:  
Anne Hodgson

9.00 Let's start again

E-Mails und Briefe richtig strukturieren

## 9.15 Introduction to effective writing

- optimizing layout and structure of letters and emails
- using the right style and register for different kinds of writing – (formal/informal, direct/indirect)
- refreshing standard phrases and grammar

## 9.45 E-mail and letters for personal assistants

- scanning through emails for pre-selection
- making and confirming appointments, handling changes
- organizing trips and itineraries

10.30 Coffee break

## 10.45 E-mail and letters for commercial correspondence and customer relations

- effective order processing
  - enquiry
  - order
  - confirmation
  - reminder
  - complaint
  - apology
- trouble-shooting: false friends and typical grammar mistakes

Projekt- und Teambetreuung

## 11.45 E-mail and letters for project management and teambuilding

- setting up meetings and booking venues, getting confirmation
- keeping project partners informed and on track with memos
- writing for special occasions: Congratulations and condolences, thank-you letters, holiday greetings

12.45 Lunch together

## 14.00 Handling meetings

Meeting-management

- writing the agenda
- interrupting and asking questions
- taking the minutes
- practicing standard terminology

15.30 Coffee break

Berichte & Reports

## 15.45 Writing reports and proposals

- writing a report summarizing a meeting
- making suggestions and recommendations in writing
- focussing on linking phrases in reports

## Individual and team exercises

## 17.00 Summary and Feedback

ca. 17.30 End of intensive training

Die Seminarsprache ist Englisch – Erklärungen erfolgen auch auf Deutsch!

Bitte beachten Sie auch folgende Veranstaltungen

## Rechtswissen Sekretariat & Assistenz

5. und 6. Juni 2008 in Köln

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne  
**Eberhard Bergmann**,  
Tel.: 0 61 96/47 22-800, Fax: 0 61 96/47 22-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

### Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

**Wird auch Ihr Arbeitsumfeld zunehmend internationaler** – und vieles nur noch in englischer Sprache besprochen, dokumentiert oder kommuniziert?  
Haben auch Sie immer häufiger Kontakte mit **Kunden, Geschäftspartnern und Kollegen aus dem Ausland**?  
Dann sollten Sie diese Gelegenheit nutzen, Ihr gesprochenes und geschriebenes Englisch zu verbessern und sich die notwendige Sicherheit für typische kommunikative Situationen im Alltag zu holen!

### Was Sie hier lernen

Verbessern Sie in diesem Intensiv-Training Ihre persönlichen Englisch-Sprachkenntnisse und erweitern Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten anhand ausgewählter Situationen aus dem Alltag der Assistentin, anhand von Übungen, die nicht „von der Stange“ sind:

- ✓ **Meetings perfekt vorbereiten und dokumentieren**
- ✓ **Informationen einholen, Termine vereinbaren, Reisen planen & buchen**
- ✓ **Anweisungen angemessen kommunizieren und Missverständnisse vermeiden**
- ✓ **Internationale Gäste empfangen und Sensibilität für unterschiedliche Kulturen entwickeln**
- ✓ **Auch auf internationalem Parkett Verbindlichkeit für Ihre und die Ziele Ihres Chefs erreichen**
- ✓ **auch mit schwierigen Anrufern aus dem Ausland zurechtkommen**
- ✓ **in E-Mails Ziele und Aussagen wirkungsvoll unterstreichen und angemessen formulieren**
- ✓ **Kollegen und Teams im Ausland unterstützen und internationale Projekte koordinieren**

### Zur Methodik

An zwei Seminartagen werden wesentliche Kommunikationssituationen aus dem Arbeitsalltag durchgespielt und ausführlich geübt.

Während am ersten Tag die mündliche Kommunikation und das Telefonieren im Vordergrund steht, dreht sich am zweiten Tag alles um das Schriftliche.

**Übungen sind exakt auf Ihren Arbeitsalltag und Ihre Aufgabe als Assistentin zugeschnitten!** Sie erhalten persönliches Feedback zu allen Übungen.



### Anne Hodgson

ist seit 1998 als Englisch-Trainerin tätig. Zahlreiche Kurse für Englisch als Geschäftssprache, intensive Ganztags trainings, Universitätskurse, internationale Prüfungsvorbereitungen sowie moderiertes Blended Learning gehören zu ihrem Repertoire. Anne Hodgson ist in Washington, D.C. geboren und zweisprachig aufgewachsen. Nach dem Studium der Geschichte und Politik (M.A. Berlin/Konstanz) war sie zuvor an Museen als Organisatorin, Wissenschaftlerin und Pädagogin tätig.

### Special Service für Sie!

**Persönliches E-Mail-Coaching:** Sie haben die Möglichkeit, uns vor dem Seminar einige **E-Mail-Proben zuzuschicken**. Diese werden dann am zweiten Seminartag gemeinsam bearbeitet und verbessert werden.

### Ihr besonderes PLUS

Ergänzend zum Seminar erhalten Sie ein Exemplar des Buches „**English for Telephoning**“, das Ihnen auch nach Besuch des Seminars die Möglichkeit bietet, weiter zu üben.

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.

*Kristin Schiele*



### Kristin Schiele

Senior Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/47 22-609

E-Mail: [schiele@managementcircle.de](mailto:schiele@managementcircle.de)

### Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG an Ihren Veranstaltungsort: Von jedem beliebigen DB-Bahnhof und auch mit dem ICE!

Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung oder unter

[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)



## Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Damit Sie **am Telefon – in englischer Sprache – immer einen perfekten Eindruck** hinterlassen und die richtige Formulierung parat haben!
- Damit Sie die **Interessen Ihres Chefs auch auf internationalem Parkett** immer souverän und angemessen vertreten und ausdrücken!
- Damit Sie der Struktur und dem Stil Ihrer englisch sprachigen Korrespondenz den „letzten Schliff geben“: **ob als E-Mail, Brief, Report oder Proposal!**

## Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Dieses Seminar richtet sich an **Assistenten/innen und Sekretäre/innen der Geschäftsleitung sowie Team- und Projekt-Assistenten/innen**, die souverän und sicher im internationalen Umfeld auftreten wollen, die häufig auf Englisch kommunizieren und korrespondieren müssen, ihre interkulturellen und sprachlichen Fähigkeiten im Umgang mit **Geschäftspartnern, Kunden, Kollegen und Projekt-Teams verbessern wollen** und die – last but not least – Ihren Vorgesetzten noch besser entlasten und unterstützen wollen!

## Termin und Veranstaltungsort

**5. und 6. Juni 2008 in München**

Fleming's Hotel München Schwabing  
Leopoldstraße 132-134, 80804 München  
Tel.: 089/20 60 90-0, Fax: 089/20 60 90-999  
E-Mail: muenchen@flemings-hotels.com

### Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

## Ihre Service-Hotlines

### Anmeldung:

**Bettina Gräf**

Telefon: 0 61 96/47 22-700 oder  
0 61 96/47 22-0 (Telefonzentrale)  
Fax: 0 61 96/47 22-999



Per Post: Management Circle AG  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.  
Hauptstraße 129, 65760 Eschborn/Ts.  
E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

### Kundenservice:

**Eberhard Bergmann**

Telefon: 0 61 96/47 22-800 (Fax: -888)  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

### Adressänderung:

**Stella Avramidou**

Telefon: 0 61 96/47 22-500 (Fax: -562)  
E-Mail: marketingservice@managementcircle.de

### Ausstellung:

**Marco Gronemeyer**

Telefon: 0 61 96/47 22-685 (Fax: -444)  
E-Mail: gronemeyer@managementcircle.de

### Datenschutz-Hinweis:

Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.495,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Business Communication for Assistants

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

**5. und 6. Juni 2008 in München**

06-56968

Aktuelle Veranstaltungsangebote: [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

<b>1</b>	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
<b>2</b>	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
<b>3</b>	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
	MITARBEITER: <input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> ÜBER 1000
	FIRMENNAME
	STRASSE/POSTFACH
	PLZ/ORT
	TELEFON/FAX

### Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL

(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM

UNTERSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT:

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN:

ABTEILUNG

RECHNUNG BITTE AN:

ABTEILUNG

**Mit der Deutschen Bahn AG zum Sonderpreis zur Veranstaltung. Infos unter:**  
[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)

## Über Management Circle

Management Circle steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Mit kompetenten Bildungsleistungen garantieren wir durch unsere Erfahrung Fach- und Führungskräften nachhaltigen Lernerfolg. Vom praxisnahen Seminar bis zur richtungsweisenden Kongressmesse – vom individuell konzipierten In-house Training, praxisorientierten schriftlichen Management-Lehrgang bis zum innovativen E-Learning erhalten Sie alles aus einer Hand. Mit über 40.000 Teilnehmern bei unseren Präsenzveranstaltungen im vergangenen Jahr gehört die Management Circle AG zu den Marktführern im deutschsprachigen Raum. Unser aktuelles und vollständiges Bildungsangebot finden Sie unter: [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de).