

# Universitätskurs

Online- und Telefon-Englisch  
im Arbeitsumfeld





## Universitätskurs

### Online- und Telefon-Englisch im Arbeitsumfeld

Modalität: Online

Dauer: 6 Wochen

Qualifizierung: TECH Technologische Universität

Unterrichtsstunden: 150 Std.

Internetzugang: [www.techtitute.com/sprachschule/universitatskurs/universitatskurs-online-telefon-englisch-arbeitsumfeld](http://www.techtitute.com/sprachschule/universitatskurs/universitatskurs-online-telefon-englisch-arbeitsumfeld)

# Index

01

Präsentation

---

Seite 4

02

Ziele

---

Seite 8

03

Struktur und Inhalt

---

Seite 12

04

Methodik

---

Seite 16

05

Qualifizierung

---

Seite 24

# 01

# Präsentation

In der heutigen Arbeitswelt sind Englischkenntnisse ein zusätzlicher Bonus im Lebenslauf eines Mitarbeiters. Es gibt immer mehr internationale Beziehungen und Unternehmen können Kunden aus der ganzen Welt haben. Daher ist die Fähigkeit, einfache Gespräche zu führen, die die Kommunikation zwischen dem Unternehmen und dem Kunden/Nutzer unterstützen, von größter Bedeutung. Dank dieses Programms von TECH wird der Student das spezifische Wissen erwerben, um jede Art von Vorfällen oder Zweifeln am Telefon oder online zu lösen und ein angemessenes Niveau an sprachlicher Kompetenz für seine berufliche Leistung zu erreichen.





“

*Der Abschluss dieses Programms wird Ihnen helfen, Ihr Englischniveau erheblich zu verbessern, so dass Sie in der Lage sein werden, sich in Ihrem täglichen Arbeitsumfeld an Telefon- oder Online-Gesprächen zu beteiligen"*

Die Fähigkeit, sich auf Englisch zu unterhalten, ist das, was alle Studenten anstreben, wenn sie mit dem Erlernen der Sprache beginnen, und noch mehr, wenn sie es für ihre berufliche Entwicklung benötigen. In den meisten Fällen ist es einfacher, zuerst das Leseverständnis zu verbessern, als den mündlichen Ausdruck und die Interaktion. Aus diesem Grund sind viele auf der Suche nach speziellen Programmen, um diese Fähigkeit zu verbessern und spezifische Sprachkenntnisse zu erlangen, die sie in ihrer täglichen Praxis nutzen können. In Anbetracht der Schwierigkeiten, auf die Fachleute stoßen, wenn sie versuchen, Gespräche auf Englisch zu führen, insbesondere wenn sie nicht von Angesicht zu Angesicht geführt werden und sich auf nonverbale Sprache stützen können, hat TECH dieses umfassende akademische Programm entwickelt.

Auf diese Weise umfasst dieser Universitätskurs in Telefon- und Online-Englisch im Arbeitsumfeld alle relevanten Aspekte, die ein Student in diesem Bereich kennen sollte, um seinen mündlichen Ausdruck bei der Arbeit zu verbessern. Außerdem hat er den Vorteil, dass er von einem Team aus muttersprachlichen Lehrern und Hochschulprofessoren mit langjähriger Erfahrung entwickelt wurde, die genau wissen, wie man eine Sprache am besten lernt und die dafür zahlreiche praktische Übungen und interaktive Lektionen vorschlagen.

Ein Programm, das die Bedürfnisse der Studenten versteht und mit der Sprache über einen praktischen Ansatz arbeitet, der sich an den Bedürfnissen des Marktes orientiert und sich auf die beste Lehrmethode konzentriert. Darüber hinaus wird er in einem 100%igen Online-Format angeboten, was den Studenten die Möglichkeit gibt, ihre Studienzeit selbst zu verwalten und diese Aufgabe mit ihren übrigen täglichen Verpflichtungen zu kombinieren.

Dieser **Universitätskurs in Online- und Telefon-Englisch im Arbeitsumfeld** enthält das vollständigste und aktuellste Bildungsprogramm auf dem Markt. Die hervorstechendsten Merkmale sind:

- ♦ Die Entwicklung von Fallstudien, die von Englischlehrern präsentiert werden
- ♦ Sein anschaulicher, schematischer und äußerst praktischer Inhalt liefert wissenschaftliche und praktische Informationen zu den Disziplinen, die für die berufliche Praxis unerlässlich sind
- ♦ Die praktischen Übungen, bei denen der Selbstbewertungsprozess zur Verbesserung des Lernens durchgeführt werden kann
- ♦ Sein besonderer Schwerpunkt liegt auf innovativen Methoden im Sprachunterricht
- ♦ Theoretische Vorträge, Fragen an den Experten, Diskussionsforen zu kontroversen Themen und individuelle Reflexionsarbeit
- ♦ Die Verfügbarkeit des Zugriffs auf die Inhalte von jedem festen oder tragbaren Gerät mit Internetanschluss



*Der Umgang mit Kundenbeschwerden ist eine grundlegende Aufgabe in vielen Berufen. Mit diesem Programm werden Sie Ihr Englisch verbessern können, so dass Sie diese Art von Formalitäten per Telefon oder online erledigen können"*

“

*Dank dieses Programms werden Sie in der Lage sein, spezifische Fähigkeiten zu entwickeln, die es Ihnen ermöglichen, einfache Gespräche auf Englisch zu führen"*

Das Lehrpersonal besteht aus muttersprachlichen Englischlehrern die ihre Erfahrungen in dieses Programm einbringen, sowie aus anerkannten Fachleuten von führenden Gesellschaften und renommierten Universitäten.

Die multimedialen Inhalte, die mit den neuesten Bildungstechnologien entwickelt wurden, ermöglichen den Fachleuten ein situiertes und kontextbezogenes Lernen, d.h. eine simulierte Umgebung, die ein immersives Studium ermöglicht, das auf die Ausbildung in realen Situationen ausgerichtet ist.

Das Konzept dieses Studiengangs konzentriert sich auf problemorientiertes Lernen, bei dem der Student versuchen muss, die verschiedenen Situationen der beruflichen Praxis zu lösen, die im Laufe des Programms auftreten. Zu diesem Zweck wird er von einem innovativen interaktiven Videosystem unterstützt, das von renommierten Experten entwickelt wurde.

*Schreiben Sie sich für diesen Universitätskurs ein und erhalten Sie Zugang zu einer Vielzahl von theoretischen und praktischen Ressourcen, um Ihr Konversationsenglisch zu verbessern.*

*Ein Team von muttersprachlichen Lehrern bringt Ihnen die Schlüssel zum erfolgreichen Führen von Geschäftsgesprächen auf Englisch bei.*



# 02 Ziele

TECH hat sich zum Ziel gesetzt, den Studenten mit diesem Universitätskurs ein qualitativ hochwertiges Programm anzubieten, das ihre akademischen Ziele erfüllt und ihre Fähigkeiten bei Telefon- oder Online-Gesprächen auf Englisch verbessert. Zu diesem Zweck hat sie einen Lehrplan mit einem einfachen Vokabular vorbereitet, das jedoch unerlässlich ist, um die wichtigsten grammatikalischen und mündlichen Strukturen zu kennen, die bei einer Konversation in einem formellen Umfeld wie z.B. am Arbeitsplatz zu beachten sind.





“

*Lernen Sie die am besten  
geeigneten idiomatischen  
Strukturen für Telefon- und Online-  
Gespräche auf Englisch kennen"*



## Allgemeine Ziele

---

- ♦ Grundlegende und einfache kommunikative Aufgaben lösen, um ihre Funktionen sowohl in einer Arbeitsumgebung als auch in Alltagssituationen zu erfüllen
- ♦ Selbstständig und angemessen zu interagieren und sich in Situationen auszudrücken und ein Standardregister in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation zu haben
- ♦ Die wichtigsten sozialen Aspekte von Alltagssituationen definieren und die gängigsten Formen sozialer Beziehungen erkennen
- ♦ Die notwendigen sprachlichen Mittel einsetzen um in Kommunikationssituationen im Arbeitsumfeld zurechtzukommen
- ♦ Entwicklung von Ressourcen und Hilfsmitteln, die es ihnen ermöglichen, ihr eigenes Lernen und ihren Sprachgebrauch zu bewerten und zu verbessern
- ♦ In der Lage sein, die Hauptpunkte klarer standardsprachlicher Texte zu verstehen, wenn es um vertraute Dinge geht, sei es in beruflichen oder persönlichen Situationen
- ♦ Wissen, wie man sich in den meisten Situationen am Arbeitsplatz, in denen Englisch als Verkehrssprache verwendet wird, zurechtfindet
- ♦ In der Lage sein, einfache und zusammenhängende Texte zu Themen zu verfassen, mit denen er bei der Arbeit vertraut ist oder an denen er ein persönliches Interesse hat
- ♦ Arbeitserfahrungen, Ereignisse, Wünsche und Bestrebungen beschreiben können, sowie ihre Meinungen kurz begründen oder ihre Arbeitspläne erläutern können





## Spezifische Ziele

---

- In der Lage sein, in verschiedenen Arbeitskontexten formell zu interagieren sowohl im direkten Kontakt als auch per Telefon oder über soziale Netzwerke
- In der Lage sein, sich an Veränderungen im Sprachregister anzupassen
- Über grundlegende sprachliche Mittel verfügen, die es Ihnen ermöglichen, effizient auf Beschwerden zu reagieren und sie zu bearbeiten
- Eine Reihe von grundlegenden Verbindungselementen verwenden mit denen Sie kohärente Beziehungen zwischen Ideen herstellen können
- Gute Beherrschung einiger idiomatischer Strukturen zu zeigen je nach kommunikativem Kontext



*Wenn Sie am Telefon auf Englisch sprechen, müssen Sie eine zusammenhängende Rede halten, die leicht zu verstehen ist. Dieser Universitätskurs wird Ihnen den Schlüssel zur Verbesserung Ihrer Fähigkeiten in diesem Bereich geben"*

# 03

## Struktur und Inhalt

Ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht in einer anderen Sprache ist einfacher als ein Telefongespräch, da die nonverbale Kommunikation ins Spiel kommt, was die Verständigung erleichtert. Wenn es jedoch um ein Gespräch auf Distanz, per Telefon oder online geht, ist es notwendig, die Sprache gut zu beherrschen. Dieser Universitätskurs von TECH ist so aufgebaut, dass die Studenten lernen, sich in einfachen Gesprächen auf Englisch zu unterhalten und dabei die wichtigsten *Phrasal Verbs* und das jeweils passende Register zu verwenden.

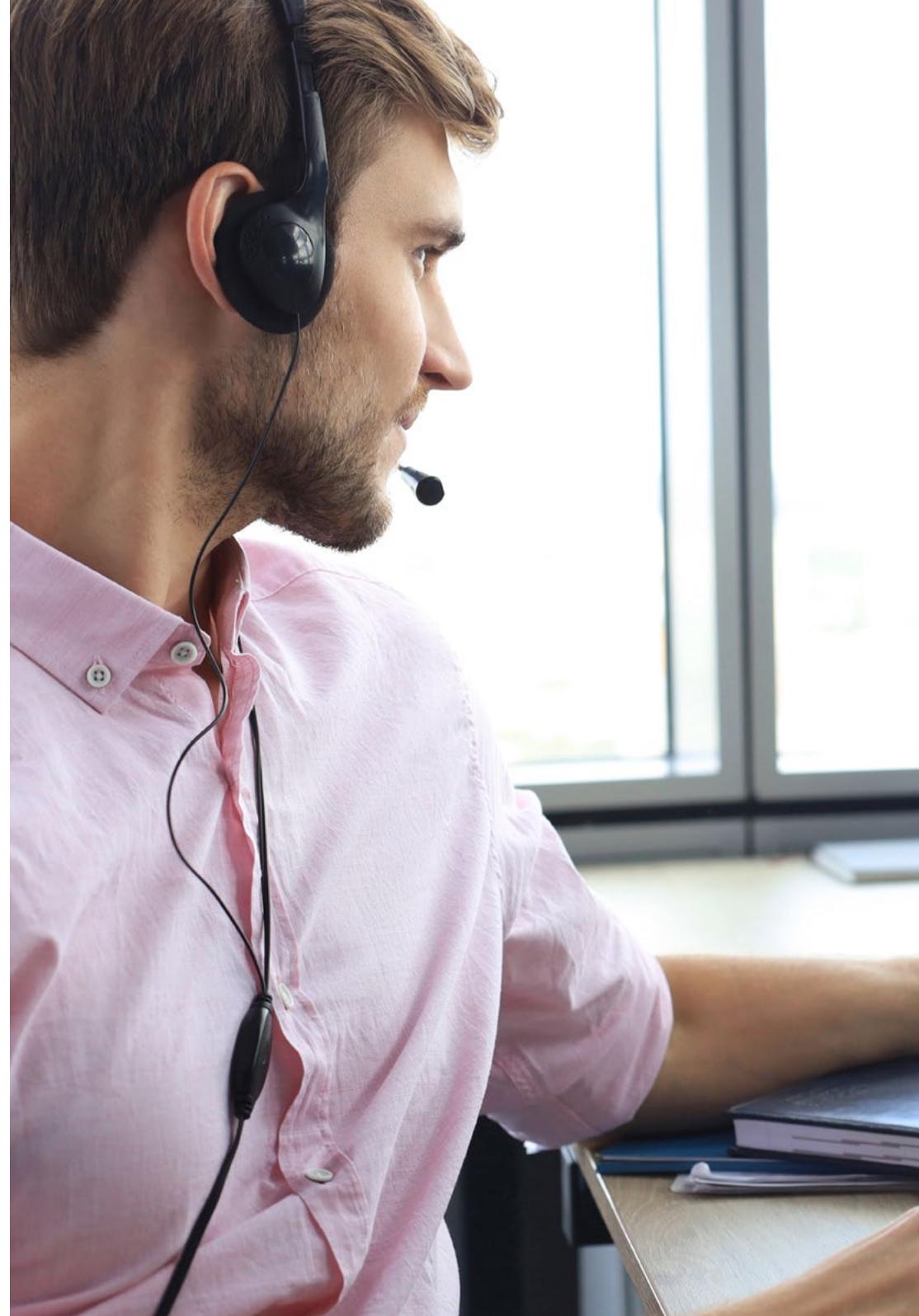


“

*Der beste Lehrplan in der aktuellen akademischen Szene, um zu lernen, wie man verständliche, an den Beruf angepasste Mitteilungen verfasst"*

**Modul 1.** Förmlichkeit und Ausdrucksformen im persönlichen Gespräch, am Telefon und online

- 1.1. Unterschiedliche Register bei einem einfachen direkten Kontakt
- 1.2. Unterschiedliche Register bei einem telefonischen Kontakt
- 1.3. Einfaches Telefonvokabular
- 1.4. *Phrasal Verbs* am Telefon
- 1.5. Unterschiedliche Register bei einem einfachen Online-Kontakt
- 1.6. Vokabular im einfachen Online-Kontakt
- 1.7. *Phrasal Verbs* online
- 1.8. Beantwortung einfacher Reklamationen im direkten Kontakt
- 1.9. Beantwortung einfacher Reklamationen im telefonischen Kontakt
- 1.10. Beantwortung einfacher Reklamationen im Online-Kontakt





“

*Eine erstklassiger akademischer Kurs zur Verbesserung Ihrer mündlichen Kommunikationsfähigkeiten in Englisch"*

# 04

# Methodik

Dieses Fortbildungsprogramm bietet eine andere Art des Lernens. Unsere Methodik wird durch eine zyklische Lernmethode entwickelt: **das Relearning**.

Dieses Lehrsystem wird z. B. an den renommiertesten medizinischen Fakultäten der Welt angewandt und wird von wichtigen Publikationen wie dem **New England Journal of Medicine** als eines der effektivsten angesehen.





*Entdecken Sie Relearning, ein System, das das herkömmliche lineare Lernen aufgibt und Sie durch zyklische Lehrsysteme führt: eine Art des Lernens, die sich als äußerst effektiv erwiesen hat, insbesondere in Fächern, die Auswendiglernen erfordern"*

## An der TECH Education School verwenden wir die Fallmethode

Was sollte ein Fachmann in einer bestimmten Situation tun? Während des gesamten Programms werden die Studenten mit mehreren simulierten Fällen konfrontiert, die auf realen Situationen basieren und in denen sie Untersuchungen durchführen, Hypothesen aufstellen und schließlich die Situation lösen müssen. Es gibt zahlreiche wissenschaftliche Belege für die Wirksamkeit der Methode.

*Mit TECH erlebt der Erzieher, Lehrer oder Dozent eine Art des Lernens, die an den Grundfesten der traditionellen Universitäten in aller Welt rüttelt.*



*Es handelt sich um eine Technik, die den kritischen Geist entwickelt und den Erzieher darauf vorbereitet, Entscheidungen zu treffen, Argumente zu verteidigen und Meinungen gegenüberzustellen.*

“

*Wussten Sie, dass diese Methode im Jahr 1912 in Harvard, für Jurastudenten entwickelt wurde? Die Fallmethode bestand darin, ihnen reale komplexe Situationen zu präsentieren, in denen sie Entscheidungen treffen und begründen mussten, wie sie diese lösen könnten. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard eingeführt”*

**Die Wirksamkeit der Methode wird durch vier Schlüsselergebnisse belegt:**

1. Die Lehrer, die diese Methode anwenden, nehmen nicht nur Konzepte auf, sondern entwickeln auch ihre geistigen Fähigkeiten, durch Übungen, die die Bewertung realer Situationen und die Anwendung von Wissen beinhalten.
2. Das Gelernte wird solide in praktische Fähigkeiten umgesetzt, die es dem Pädagogen ermöglichen, das Wissen besser in die tägliche Praxis zu integrieren.
3. Die Aneignung von Ideen und Konzepten wird durch die Verwendung von Situationen aus dem realen Unterricht erleichtert und effizienter gestaltet.
4. Das Gefühl der Effizienz der investierten Anstrengung wird zu einem sehr wichtigen Anreiz für die Studenten, was sich in einem größeren Interesse am Lernen und einer Steigerung der Zeit, die für die Arbeit am Kurs aufgewendet wird, niederschlägt.



## Relearning Methodik

TECH ergänzt den Einsatz der Harvard-Fallmethode mit der derzeit besten 100%igen Online-Lernmethode: Relearning.

Unsere Universität ist die erste in der Welt, die Fallstudien mit einem 100%igen Online-Lernsystem kombiniert, das auf Wiederholung basiert und mindestens 8 verschiedene Elemente in jeder Lektion kombiniert, was eine echte Revolution im Vergleich zum einfachen Studium und der Analyse von Fällen darstellt.



*Der Lehrer lernt durch reale Fälle und die Lösung komplexer Situationen in simulierten Lernumgebungen. Diese Simulationen werden mit modernster Software entwickelt, die ein immersives Lernen ermöglicht.*

Die Relearning-Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, hat es geschafft, die Gesamtzufriedenheit der Fachleute, die ihr Studium abgeschlossen haben, im Hinblick auf die Qualitätsindikatoren der besten spanischsprachigen Online-Universität (Columbia University) zu verbessern.

Mit dieser Methode wurden mehr als 85.000 Pädagogen mit beispiellosem Erfolg in allen Fachbereichen ausgebildet. Unsere Lehrmethodik wurde in einem sehr anspruchsvollen Umfeld entwickelt, mit einer Studentenschaft, die ein hohes sozioökonomisches Profil und ein Durchschnittsalter von 43,5 Jahren aufweist.

*Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.*

In unserem Programm ist das Lernen kein linearer Prozess, sondern erfolgt in einer Spirale (lernen, verlernen, vergessen und neu lernen). Daher kombinieren wir jedes dieser Elemente konzentrisch.

Die Gesamtnote unseres Lernsystems beträgt 8,01 und entspricht den höchsten internationalen Standards.



Dieses Programm bietet die besten Lehrmaterialien, die sorgfältig für Fachleute aufbereitet sind:



#### Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachlehrkräften, die das Hochschulprogramm unterrichten werden, speziell für dieses Programm erstellt, so dass die didaktische Entwicklung wirklich spezifisch und konkret ist.

Diese Inhalte werden dann auf das audiovisuelle Format angewendet, um die TECH-Online-Arbeitsmethode zu schaffen. Und das alles mit den neuesten Techniken, die dem Studenten qualitativ hochwertige Stücke aus jedem einzelnen Material zur Verfügung stellen.



#### Pädagogische Techniken und Verfahren auf Video

TECH bringt die innovativsten Techniken mit den neuesten pädagogischen Fortschritten an die Spitze des aktuellen Geschehens im Bildungswesen. All dies in der ersten Person, mit maximaler Strenge, erklärt und detailliert für Ihre Assimilation und Ihr Verständnis. Und das Beste ist, dass Sie sie so oft anschauen können, wie Sie wollen.



#### Interaktive Zusammenfassungen

Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

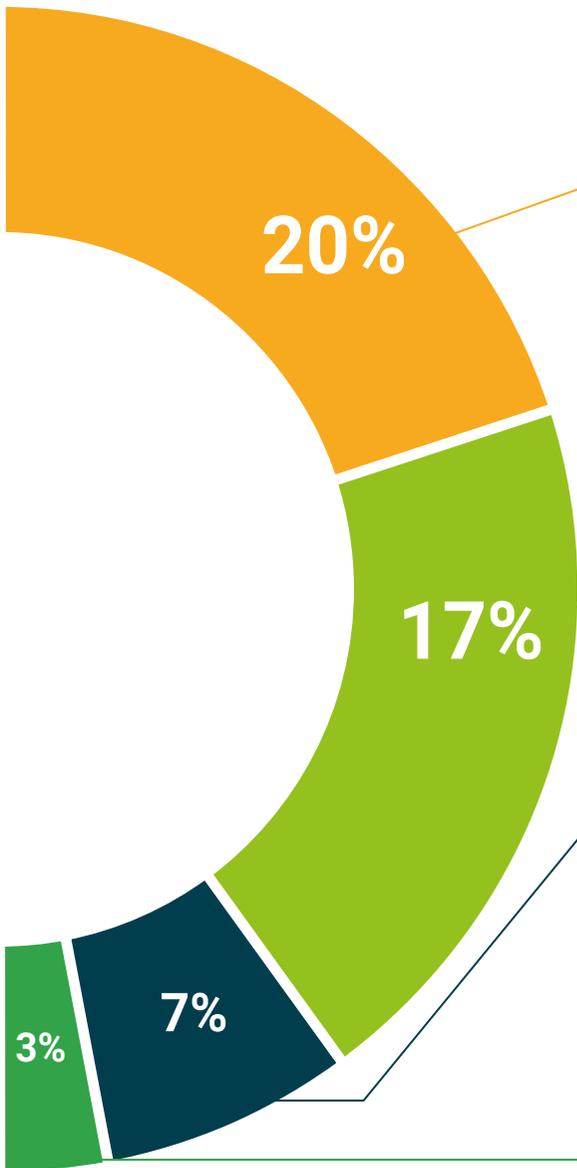
Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



#### Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente und internationale Leitfäden, u.a. In der virtuellen Bibliothek von TECH haben die Studenten Zugang zu allem, was sie für ihre Ausbildung benötigen.





### Von Experten geleitete und von Fachleuten durchgeführte Fallstudien

Effektives Lernen muss notwendigerweise kontextabhängig sein. Aus diesem Grund stellt TECH die Entwicklung von realen Fällen vor, in denen der Experte den Studierenden durch die Entwicklung der Aufmerksamkeit und die Lösung verschiedener Situationen führt: ein klarer und direkter Weg, um den höchsten Grad an Verständnis zu erreichen.



### Prüfung und Nachprüfung

Die Kenntnisse der Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass die Studenten überprüfen können, wie sie ihre Ziele erreichen.



### Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt. Das sogenannte Learning from an Expert baut Wissen und Gedächtnis auf und schafft Vertrauen für zukünftige schwierige Entscheidungen.



### Leitfäden für Schnellmaßnahmen

TECH bietet die wichtigsten Inhalte des Kurses in Form von Arbeitsblättern oder Kurzanleitungen an. Ein synthetischer, praktischer und effektiver Weg, um den Studierenden zu helfen, in ihrem Lernen voranzukommen.



05

# Qualifizierung

Der Universitätskurs in Online- und Telefon-Englisch im Arbeitsumfeld garantiert neben der strengsten und aktuellsten Ausbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologischen Universität ausgestellten Diplom.



“

*Schließen Sie dieses Programm erfolgreich ab  
und erhalten Sie Ihren Universitätsabschluss  
ohne lästige Reisen oder Formalitäten"*

Dieser **Universitätskurs in Online- und Telefon-Englisch im Arbeitsumfeld** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

Sobald der Student die Prüfungen bestanden hat, erhält er/sie per Post\* mit Empfangsbestätigung das entsprechende Diplom, ausgestellt von der **TECH Technologische Universität**.

Das von **TECH Technologische Universität** ausgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Universitätskurs in Online- und Telefon-Englisch im Arbeitsumfeld**

Anzahl der offiziellen Arbeitsstunden: **150 Std.**



\*Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH EDUCATION die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.

zukunft

gesundheit vertrauen menschen  
erziehung information tutoren  
garantie akkreditierung unterricht  
institutionen technologie lernen  
gemeinschaft verpflichtung  
persönliche betreuung innovation  
wissen gegenwart qualität  
online-Ausbildung  
entwicklung institutionen  
virtuelles Klassenzimmer

**tech** technologische  
universität

Universitätskurs

Online- und Telefon-Englisch  
im Arbeitsumfeld

Modalität: Online

Dauer: 6 Wochen

Qualifizierung: TECH Technologische Universität

Unterrichtsstunden: 150 Std.

# Universitätskurs

## Online- und Telefon-Englisch im Arbeitsumfeld

