

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung
von Zwischenfällen im
Arbeitsumfeld auf Englisch

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Englisch

- » Modalität: **online**
- » Dauer: **6 Wochen**
- » Qualifizierung: **TECH Technologische Universität**
- » Aufwand: **16 Std./Woche**
- » Zeitplan: **in Ihrem eigenen Tempo**
- » Prüfungen: **online**

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

Globalisierte Unternehmen stehen in Kontakt mit Kunden, Lieferanten, Beratern und Mitarbeitern in verschiedenen Ländern. Daher ist es unerlässlich, dass Ihre Mitarbeiter über Kommunikationsfähigkeiten in der englischen Sprache verfügen, die es ihnen ermöglichen, ihre tägliche Arbeit zu verbessern, indem sie Formalitäten, Zweifel, Beschwerden oder grundlegende Zwischenfälle bei ihrer Arbeit lösen. Dieses Programm bietet Studenten die Möglichkeit, ihre Sprachkenntnisse in dieser Sprache zu verbessern, was ihrer beruflichen Laufbahn einen Schub verleiht und ihnen den Zugang zu wichtigeren Positionen ermöglicht.



COMPLA

Ur



“

Wenn Sie in internationalen Unternehmen arbeiten und die interne Kommunikation auf Englisch abwickeln müssen, ist dies das richtige Programm für Sie. Sie lernen die Sprache fließend und mit den Anforderungen, die Ihr Job erfordert"

Zweifellos hat die Globalisierung der Märkte die Beherrschung der englischen Sprache in der heutigen Gesellschaft unabdingbar gemacht, insbesondere auf geschäftlicher Ebene. Englischkenntnisse sind eine der grundlegenden Fähigkeiten, die die meisten Unternehmen von ihren Mitarbeitern verlangen. Unternehmen kommen immer häufiger mit Menschen aus dem Ausland in Kontakt, sei es als Teil ihrer Belegschaft, als potenzielle Kunden oder als Lieferanten selbst. Daher ist es oft notwendig, Gespräche persönlich, telefonisch oder schriftlich in einer anderen Sprache zu führen. Aus diesem Grund hat TECH beschlossen, diesen Universitätskurs in Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Englisch zu schaffen.

Ein Programm, das die wichtigsten Techniken enthält, um zu lernen, wie man Kunden wegen ihrer Beschwerden kontaktiert, aber auch, wie man die abteilungsübergreifende Kommunikation durchführt, die es den Mitarbeitern ermöglicht, sich über die wichtigsten Aktionen des Unternehmens auf dem Laufenden zu halten oder personalbezogene Aufgaben wie Krankmeldungen, freiwillige Kündigungen oder Urlaubsanträge schnell und sicher zu erledigen. Kurz gesagt, eine unendliche Anzahl von alltäglichen Handlungen, die sich leichter lösen lassen, wenn der Gesprächspartner klar verstanden wird, und dafür gibt es nichts Besseres, als mit diesem Diplom das Englischniveau zu verbessern.

Einer der Hauptvorteile dieses Programms ist außerdem, dass es zu 100 % online angeboten wird, und zwar über einen virtuellen Campus, auf dem die Studenten eine Vielzahl von theoretischen und praktischen Ressourcen finden können. Auf diese Weise kann der Student seinen Lernprozess leicht selbst steuern und ihn nahtlos mit seinen übrigen täglichen Aktivitäten verbinden.

Dieser **Universitätskurs in Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Englisch** 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 Zugangs zu Inhalten von jedem festen oder tragbaren Gerät mit Internetanschluss



Englischkenntnisse ermöglichen Ihnen den Zugang zu verantwortungsvolleren Positionen in Ihrem Unternehmen und die Kommunikation mit internationalen Kunden und Lieferanten"

“

Die Unternehmen suchen nach Fachleuten, die sich auf Englisch verständigen können und wissen, wie man mit Kundenbeschwerden umgeht. In diesem Programm lernen Sie alles, was Sie wissen müssen, um in der Öffentlichkeit zu arbeiten"

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 Programms basiert auf problemorientiertem Lernen, bei dem der Student versuchen muss, die verschiedenen Situationen der beruflichen Praxis zu lösen, die während des Programms auftreten. Zu diesem Zweck wird er von einem innovativen interaktiven Videosystem unterstützt, das von renommierten Experten entwickelt wurde.

TECH bietet Studenten zahlreiche Lehrmittel, mit denen sie ihre Englischkenntnisse verbessern können.

Wenn Sie Ihre Englischkenntnisse verbessern, können Sie die Probleme ausländischer Kunden besser lösen.



02 Ziele

Das Hauptziel dieses Universitätskurses von TECH ist es, den Studenten eine höhere Qualifikation zu bieten, die es ihnen ermöglicht, ihre Englischkenntnisse zu verbessern, indem sie sich spezifisches Wissen zu Themen im Zusammenhang mit Reklamationen und der Lösung von Zwischenfällen aneignen. Auf diese Weise wird der Student in der Lage sein, seine tägliche Arbeit effizienter auszuführen und das von seinem Unternehmen in diesem Bereich geforderte Spitzenniveau zu erreichen.





“

Wenn Sie Englisch sprechen, können Sie verschiedene Aufgaben im Zusammenhang mit Ihrem Job fließend bewältigen"



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

- Einfache mündliche Texte verfassen und dabei die Unterschiede im Register berücksichtigen
- Einfaches Vokabular in Bezug auf Abteilungen und Positionen in einem Unternehmen verstehen und verwenden können
- Auf Zwischenfälle und administrative Formalitäten reagieren und dabei die Regeln typischer Geschäftstexte befolgen
- Auf angemessene Weise mit dem Kunden interagieren und dabei einfache Ausdrücke verwenden, die den Regeln der Höflichkeit entsprechen
- Eine Reihe von einfachen Konnektoren und anderen Elementen verwenden, um die Kohärenz des Diskurses zu gewährleisten



Dieses Programm wird Ihnen helfen, die Fähigkeiten zu entwickeln, die Sie benötigen, um die Anforderungen Ihrer Kunden auf Englisch zu erfüllen"

03

Struktur und Inhalt

TECH hat diesen Universitätskurs mit Blick auf die akademischen Bedürfnisse von Studenten entwickelt, die ihre Englischkenntnisse verbessern wollen, um sich in der Geschäftswelt zurechtzufinden. Zu diesem Zweck geht der Lehrplan von einem A2-Wissensstand aus und konzentriert sich speziell auf das Vokabular und die Konzepte im Zusammenhang mit der Lösung von Zwischenfällen und der abteilungsübergreifenden Kommunikation in einer Arbeitsumgebung.

Ein erstklassiges Programm, das ein Vorher und Nachher in Ihrer Qualifikation markiert.

CLAIM

Job Family Comparison - Bo
General Market Median = 100%

Job Family	(A) ASSET MANAGEMENT	(B) ADMINISTRATION SUPPORT SERVICES	(C) BRANCH BANKING/RETAIL COMMERCIAL BUSINESS BANKING	(D) CORPORATE AFFAIRS	(E) CORPORATE BANKING	(F) CREDIT
------------	----------------------	-------------------------------------	---	-----------------------	-----------------------	------------

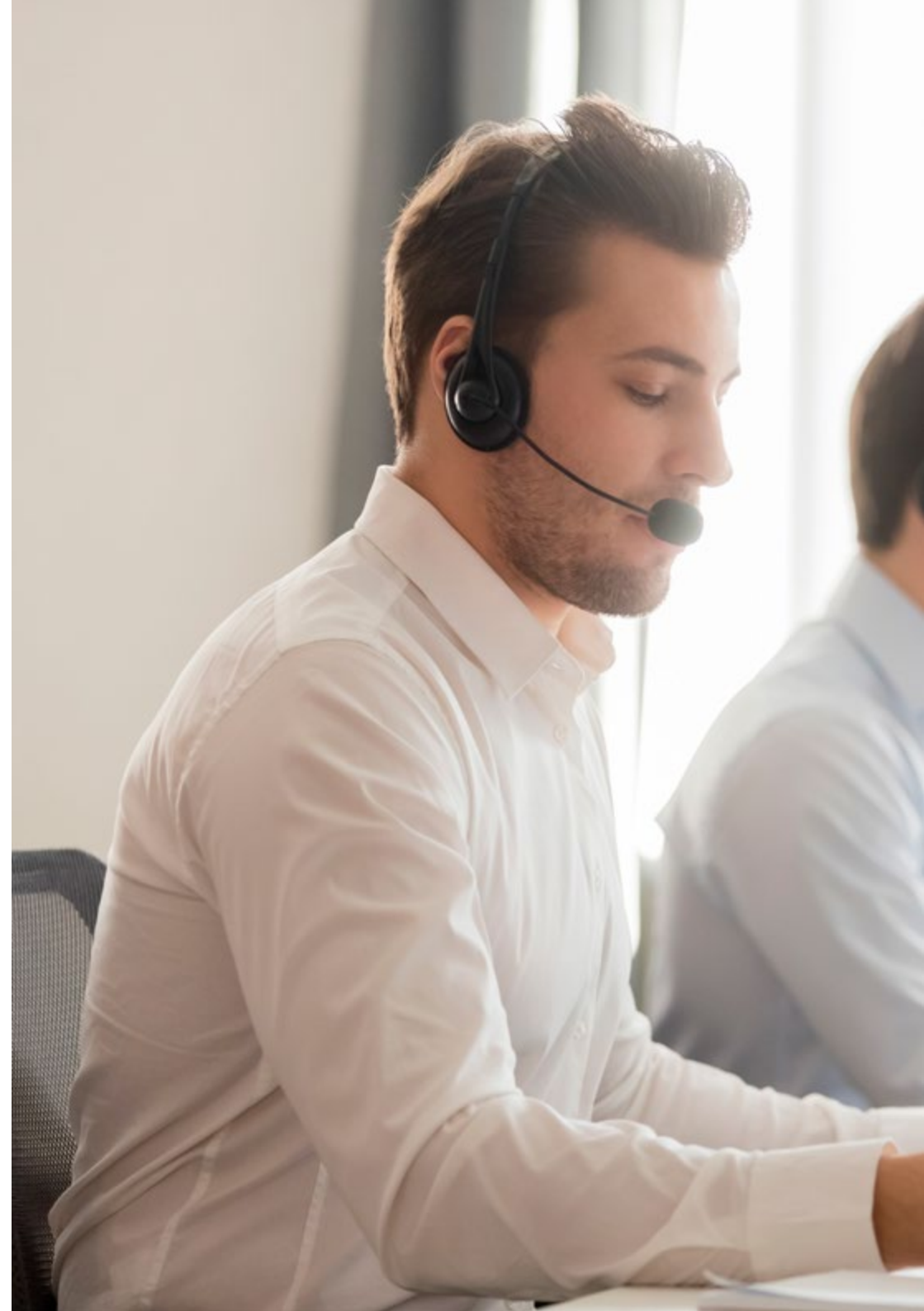
IMS

“

Greifen Sie auf ein exklusives Programm zu, in dem Sie die neuesten Ressourcen finden, um fließend Englisch zu sprechen"

Modul 1. Lösung von Zwischenfällen und abteilungsübergreifende Kommunikation

- 1.1. Allgemeine Informationen über Abteilungen und Positionen in einem Unternehmen
- 1.2. Einfache Verantwortlichkeiten und Aufgaben von Abteilungen und Positionen
- 1.3. Hierarchien in der Arbeitswelt
- 1.4. Arten von einfachen Zwischenfällen und Beschwerden
- 1.5. Bearbeitung und Lösung von einfachen Zwischenfällen und Beschwerden
- 1.6. Einseitige Kommunikation in der Geschäftswelt
- 1.7. Bilaterale Kommunikation in der Geschäftswelt
- 1.8. Freiwillige Kündigungen und Urlaubsanträge
- 1.9. Mutterschafts-/Vaterschaftsurlaub
- 1.10. Verfahren für Verweis und Entlassung





“

*Dank dieses Programms werden Sie
in der Lage sein, arbeitsbezogene
Fragen auf Englisch zu klären"*

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.

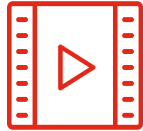
Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.

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

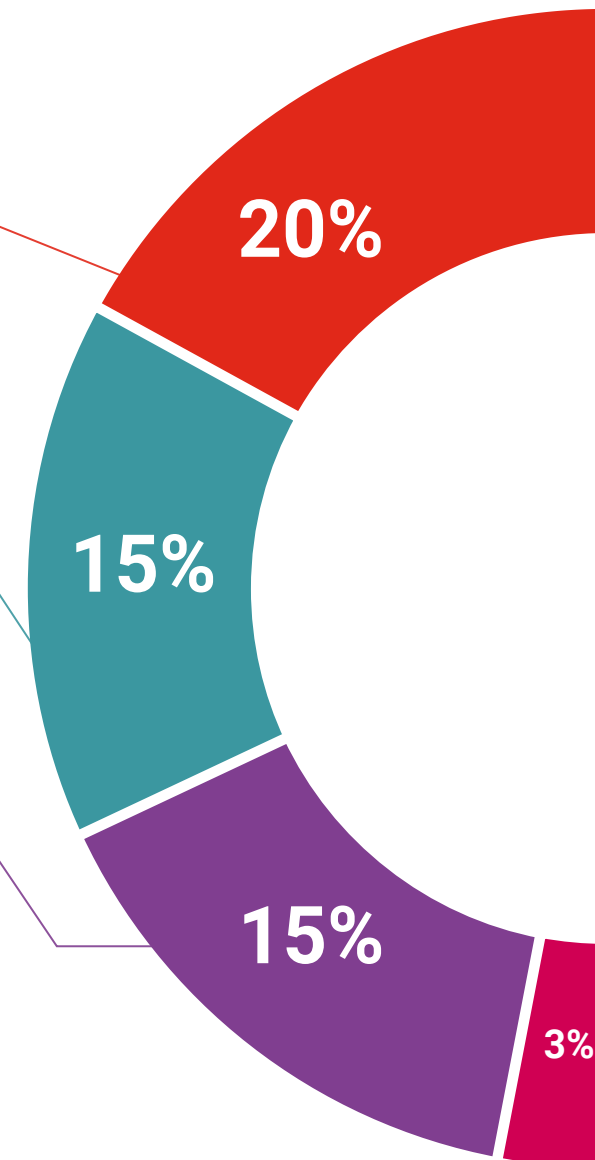
Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

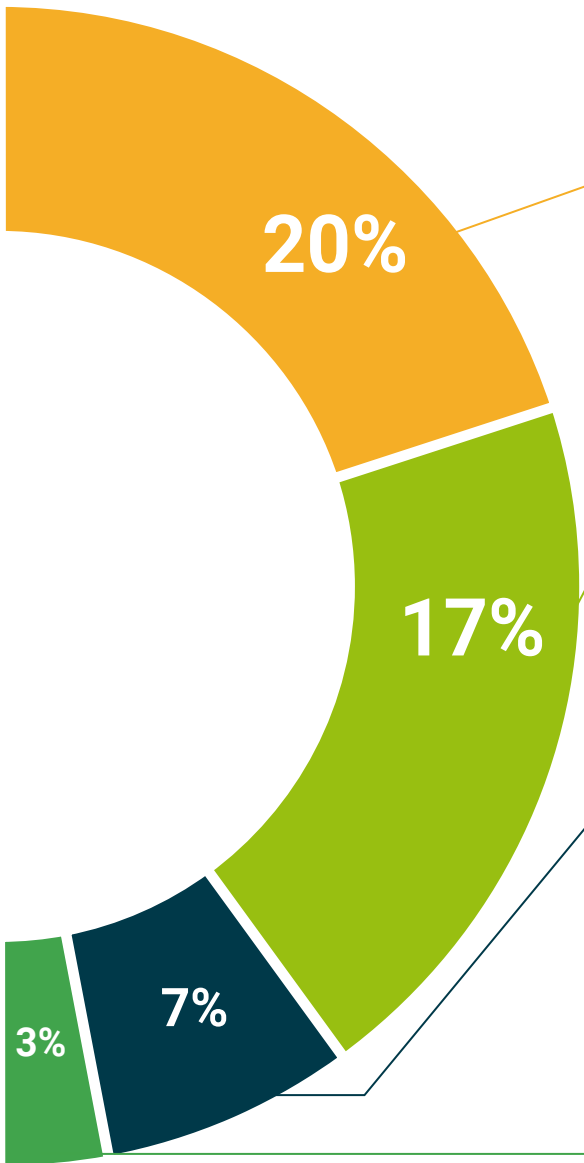
Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



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 Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Englisch 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 Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Englisch** Dieser Privater Masterstudiengang in Humane Mikrobiota 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 Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Englisch**

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 verpflichtungen
persönliche betreuung innovation
wissen gegenwart qualifikation
online-Ausbildung
entwicklung institutionen
virtuelles Klassenzimmer

tech technologische
universität

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung
von Zwischenfällen im
Arbeitsumfeld auf Englisch

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische
Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung
von Zwischenfällen im
Arbeitsumfeld auf Englisch