

Prowadzenie rozmów przez telefon i w biurze po **niemiecku**

1. Środowisko firmowe
 - 1.1 Przedsiębiorstwo, działy, czynności
 - 1.2 Kontakty z niemieckojęzycznymi partnerami biznesowymi
2. Rutynowe rozmowy z kolegami z pracy, względnie pomiędzy pracownikami a przełożonymi
 - 2.1 Poznanie kolegów i koleżanek z pracy
 - 2.2 Odnoszenie się do zapytań i spraw pracowniczych
 - 2.3 Planowanie i omawianie terminów i zadań z przełożonymi
3. Przeprowadzanie rozmów telefonicznych z przełożonymi i współpracownikami
 - 3.1 Specyfika komunikacji telefonicznej
 - 3.2 Dyktowanie lub notowanie numerów telefonów
 - 3.3 Odbieranie telefonów, odpowiedzi przez telefon lub przekazywanie rozmów
4. Odbieranie telefonów od klientów, dostawców, partnerów biznesowych
 - 4.1 Przedstawianie się i powitanie przez telefon
 - 4.2 Odbieranie telefonów do przełożonych i przekierowywanie ich
 - 4.3 Przekierowywanie telefonów do poszczególnych osób
 - 4.4 Ustalanie terminów
 - 4.5 Potwierdzanie terminów przez maila
 - 4.6 Odpowiedzi na telefony reklamacyjne
5. Dzwonienie do klientów, dostawców, partnerów biznesowych
 - 5.1 Przygotowanie informacji do rozmów
 - 5.2 Zostawianie i odsłuchiwanie wiadomości na poczcie głosowej
 - 5.3 Ustalanie terminów
 - 5.4 Składanie zamówień i rezerwacji przez telefon
 - 5.5 Przypominanie o ustalonych sprawach
6. Przyjmowanie i opieka nad gośćmi w przedsiębiorstwie
 - 6.1 Zadania przy powitaniu gości
 - 6.2 Przyjmowanie gości zapowiadanych i niezapowiadanych
 - 6.3 Opieka nad ważnymi klientami i partnerami biznesowymi

