

## Englische Kommunikation in Dienstleistungsberufen

<b>Ziel</b>	Lernende aus Dienstleistungsberufen entwickeln Selbstvertrauen in der Kommunikation mit Kundinnen und Kunden auf Englisch in typischen Alltagssituationen.
<b>Beschreibung</b>	<p><b>Kursinhalte</b>  Der Kurs konzentriert sich auf die Kommunikation mit englischsprachigen Kundinnen und Kunden in verschiedenen Dienstleistungsbereichen. Wichtige Übungsfelder sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einfache Sätze wirkungsvoll einsetzen</li> <li>• Höflichkeit im Kundenkontakt</li> <li>• Small Talk mit Kundinnen und Kunden</li> <li>• Kundinnen und Kunden nach ihren Wünschen und Präferenzen fragen</li> <li>• Vorschläge machen, Kunden beraten und Informationen geben</li> <li>• Angemessen auf Komplimente und Beschwerden reagieren</li> <li>• Interkulturelle Kommunikation: „Do's and Don'ts“</li> </ul> <p><b>Methoden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurze theoretische Inputs</li> <li>• Interaktive Diskussionen mit Methoden wie Rollenspiel und Gruppengesprächen</li> <li>• Vorbereitende Hausaufgaben, die bis zur nächsten Lektion erledigt werden</li> </ul>
<b>Voraussetzung</b>	Lernende GIBZ im Prorektorat Gesundheit / Soziales /Dienstleistung
<b>Kosten</b>	Kostenlos
<b>Anmeldung</b>	Die Anmeldung erfolgt über das schulNetz (eSchool).
<b>Dauer</b>	Insgesamt 16 Lektionen, verteilt wie folgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samstag, 7. März 2026: 4 Lektionen am Morgen</li> <li>• Donnerstag, 26. März 2026: 2 Lektionen am Abend</li> <li>• Donnerstag, 9. April 2026: 2 Lektionen am Abend</li> <li>• Donnerstag, 30. April 2026: 2 Lektionen am Abend</li> <li>• Donnerstag, 7. Mai 2026: 2 Lektionen am Abend</li> <li>• Samstag, 9. Mai 2026: 4 Lektionen am Morgen</li> </ul>
<b>Lehrperson</b>	David Bradley
<b>Min. TN-Zahl</b>	5

## Communicating in English for service occupations

<b>Learning goal</b>	Apprentices from service sector professions develop confidence in communicating with customers in English during typical everyday work situations.
<b>Course description</b>	<p><b>Course Content:</b></p> <p>Communication with English-speaking customers across different service sectors, with a focus on the following practice areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Using simple sentences effectively</li> <li>- Demonstrating politeness in customer interactions</li> <li>- Small talk with customers</li> <li>- Asking customers about their preferences and wishes</li> <li>- Making suggestions (customer advice) and providing information</li> <li>- Responding appropriately to compliments and complaints</li> <li>- Intercultural communication "Do's and Don't's"</li> </ul> <p><b>Methods:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Short theoretical inputs</li> <li>- Interactive discussions using methods such as role play and group activities</li> <li>- Preparatory homework tasks to be completed by the time of the next lesson</li> </ul>
<b>Prerequisite</b>	The course is open to learners registered on a course of education with the Vice-Rectorate for Health and service sector professions at GIBZ
<b>Cost</b>	Free of charge
<b>Course Registration</b>	Please register via schulNetz (eSchool).
<b>Duration of the course</b>	<p>16 Lessons in total, scheduled as follows:</p> <p>Saturday, 7<sup>th</sup> March 2026: 4 morning lessons</p> <p>Thursday, 26<sup>th</sup> March 2026: 2 evening lessons</p> <p>Thursday, 9<sup>th</sup> April 2026: 2 evening lessons</p> <p>Thursday, 30<sup>th</sup> April 2026: 2 evening lessons</p> <p>Thursday, 7<sup>th</sup> May 2026: 2 evening lessons</p> <p>Saturday, 9<sup>th</sup> May 2026: 4 morning lessons</p>
<b>Instructor</b>	David Bradley
<b>Minimum number of participants</b>	5