

Englische Kommunikation in Dienstleistungsberufen

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

Communicating in English for service occupations

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