

Harmonogram i program szkolenia : „**Savoir vivre w rozmowach telefonicznych i korespondencji w języku niemieckim**”

Harmonogram czasowy	Nazwa zajęć edukacyjnych
9.00 – 10.00	1. Spojrzenie psychologiczno- socjologiczne: • różnice i podobieństwa w kulturze i mentalności gości polskich i niemieckich- mini- wykład, • zebranie doświadczeń uczestników szkolenia.
10.00-10.15	Przerwa kawowa
10.15-11.45.	2. Zrozumienie potrzeb poszczególnych typów gości niemieckojęzycznych kluczem do wzorowej obsługi i skutecznej komunikacji interpersonalnej • wypracowanie standardów, • zadanie warsztatowe. 3. Zasady savoir- vivre w komunikacji bezpośredniej, mailowej i telefonicznej z gościem niemieckojęzycznym – mini- wykład, • ćwiczenia praktyczne, • scenki symulacyjne.
11.45-12.00	Przerwa kawowa
12.00-13.30	4. Podstawowe schematy rozmów i zwrotów niemieckojęzycznych – • scenki konwersacyjne, • ćwiczenia pisemne. 5. Analiza najczęściej popełnianych błędów językowych oraz ich weryfikacja – praca na konkretnych sytuacjach z miejsc zatrudnienia uczestników
13.30	Podsumowanie i zakończenie