



das Seminarhaus
Kommunikation, Fremdsprachen und EDV

Februar 2007

**Interkulturelles Training und Kommunikationstraining
„Einführung in die chinesische Kultur und Umgang mit
chinesischen Kunden am Telefon“**

das Seminarhaus GmbH

Werderstraße 4
69469 Weinheim

Telefon
+49(0)6201-2 59 88 - 0
Telefax
+49(0)6201-2 59 88 - 28

www.dasSeminarhaus.com
info@dasSeminarhaus.com

Geschäftsführer
Thilo Hennrich
Heike Höpfner
Dirk Rübin

HR Mannheim
HRB 5434

USt.-ID-Nr.
DE143 877 356

Commerzbank Schwetzingen
BLZ 670 400 31
Konto 39 00 91 700

Sparkasse Rhein-Neckar-Nord
BLZ 670 505 05
Konto 30 20 12 72



Angebot

Interkulturelles Training und Kommunikationstraining

“Einführung in die chinesische Kultur und Umgang mit chinesischen Kunden am Telefon”

Idee und Ziel

Die Mitarbeiter des Call Centers erarbeiten und entwickeln ein Verständnis für die chinesische Kultur und die kulturellen Unterschiede zwischen Deutschland und China. Sie erarbeiten gemeinsam Werkzeuge, um auf kulturspezifische Unterschiede im Telefonkontakt sensibel zu reagieren, mögliche Schwierigkeiten und Konfliktpotentiale zu erkennen und erfolgreich damit umzugehen.

Umsetzung

Vorbereitung:

Erarbeitung eines Detailkonzepts unter Berücksichtigung der im Kommunikationsworkshop erarbeiteten Fallbeispiele.

Vorbereitung der Teilnehmer mit Hilfe eines detaillierten Fragebogens zur Eigenwahrnehmung und Analyse potentieller Schwierigkeiten.

Seminar

Tag 1

Entwicklung des kulturellen Verständnisses:

- Was ist Kultur?
- Wie nehmen wir unsere eigene Kultur wahr?
- Wie nehmen wir die chinesische Kultur wahr?
- Wo liegen die Unterschiede zwischen einer „High-Context“ und „Low-Context“ Kultur?
- Erarbeitung des Konzepts „Gesicht wahren/verlieren“
- Welche Schwierigkeiten treten im Kontakt mit chinesischen Kunden und Partnern auf?

Tag 2

Erarbeitung von Tools für die telefonische Kommunikation mit chinesischen Partnern:

- Kulturrelevante Telefontechniken
- Kulturspezifische Frage- und Antworttechniken
- Umgang mit schwierigen Telefonaten / Beschwerden
- Wie können die chinesischen Partner „das Gesicht wahren“
- Wie erkennen ich, wenn meine chinesischen Gesprächspartner z.B. „nein“ meinen oder etwas nicht verstanden haben und wie kann ich angemessen reagieren?

Übung und Anwendung des Erarbeiteten in praktischen Übungen und Simulationen (mit Audio/Videoaufzeichnungen und Analyse durch Trainer aus beiden Kulturkreisen)

Methode

Tag 1

Moderierter Tag: Selbstwahrnehmung, Reflexion, Information über kulturspezifische Aspekte, Bearbeitung von Fragen zu Dos und Taboos

Tag 2

Schwerpunkt auf aktiven Simulationen und Fallbeispielen, Feedback durch Trainer aus beiden Kulturen, Audio/Videoaufnahmen



Angebot

Interkulturelles Training und Kommunikationstraining

“Einführung in die chinesische Kultur und Umgang mit chinesischen Kunden am Telefon”

Zusätzliche mögliche Bausteine

½ moderierter Tag zum Erfahrungsaustausch und zur Transfersicherung

Leistung und Kosten

Vorbereitung und Durchführung eines 2-tägigen Seminars <ul style="list-style-type: none">• Erarbeitung und Abstimmung eines Konzepts mit dem Auftraggeber,• Vorbereitung eines Einstiegsfragebogens• Durchführung des Seminars, Moderation, Simulationen und Feedback	
Optional Ort und Durchführung: das Seminarhaus GmbH <ul style="list-style-type: none">• 1-2 Seminarräume, Moderationsmaterial, Seminarerfrischungen, Mittagsverpflegung	
	Gesamt:

Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen MwSt.

Angebot das Seminarhaus GmbH. Alle Preise netto zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Des Weiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die wir Ihnen auf Wunsch gerne zukommen lassen.

© das Seminarhaus GmbH, HRB 5434, AG Mannheim.