

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung von
Zwischenfällen im Arbeitsumfeld
auf Fortgeschrittenem Englisch



Universitätskurs

Reklamationen und Lösung von
Zwischenfällen im Arbeitsumfeld
auf Fortgeschrittenem Englisch

- » Modalität: **online**
- » Dauer: **6 Wochen**
- » Qualifizierung: **TECH Technische Universität**
- » Aufwand: **16 Std./Woche**
- » Zeitplan: **in Ihrem eigenen Tempo**
- » Prüfungen: **online**

Internetzugang: www.techtute.com/de/sprachschule/universitatskurs/universitatskurs-reklamationen-zwischenfalle-arbeitsumfeld-fortgeschrittenem-englisch

Index

01

Präsentation

Seite 4

02

Ziele

Seite 8

03

Kursleitung

Seite 12

04

Struktur und Inhalt

Seite 16

05

Methodik

Seite 20

06

Qualifizierung

Seite 28

01

Präsentation

In diesem Intensivprogramm können Studenten mit einem mittleren Sprachniveau ihre Kenntnisse festigen und ihre Englischkenntnisse vertiefen, um sie auf eine Arbeitswelt ohne Kommunikationsbarrieren vorzubereiten. Mit dieser vollständigen Ausbildung wird die Fachkraft in der Lage sein, sich selbstbewusst, direkt und klar auszudrücken, mit einer anspruchsvollen und abwechslungsreichen Herangehensweise und Sprache, auch in Bereichen mit einer gewissen Komplexität, die eine fortgeschrittene Beherrschung der Sprache erfordern, wie z.B. Beschwerden oder die Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld. Eine einmalige Gelegenheit für Berufstätige, die ihre Kommunikationsfähigkeiten in der Sprache verbessern und sich in ihrem Arbeitsbereich hervorheben möchten.



CLAIM

“

Sie werden lernen, wie Sie eine Reihe von Verbindungselementen und andere zusammenhängende Elemente verwenden, um einen inneren Zusammenhang in englischen Präsentationen herzustellen“

Ausgehend von einem B1-Niveau der englischen Sprache gemäß, dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GERS) erwerben die Studenten im Laufe des Universitätskurses die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten für ein B2/C1-Niveau. Sein Hauptziel ist es, den Studenten zu helfen, die notwendigen Kommunikationsfähigkeiten zu erwerben, um sich auf dem Arbeitsmarkt erfolgreich zu entwickeln.

In diesen Wochen werden die Studenten lernen, komplexe und detaillierte mündliche Texte zu verfassen und dabei die Unterschiede im Register zu berücksichtigen; sie werden wissen, wie man auf Vorfälle und administrative Vorgänge reagiert und dabei die Regeln der typischen Textgattungen des geschäftlichen Umfelds befolgt, und sie werden lernen, mit dem Kunden angemessen umzugehen und dabei Ausdrücke zu verwenden, die die Regeln der Höflichkeit respektieren, neben anderen Themen, die für Fachkräfte, die eine hohe Beherrschung der Sprache erreichen wollen, von großem Interesse sind.

Dieses 100%ige Online-Programm ist eine einmalige Gelegenheit für alle, die in ihrem Beruf fortgeschrittene Englischkenntnisse benötigen oder wünschen. Es wird dem Studenten die Möglichkeit geben, bequem zu studieren, wo und wann er will. Alles, was Sie brauchen, ist ein Gerät mit Internetzugang, um Ihre Karriere einen Schritt weiterzubringen. Eine zeitgemäße Modalität, mit allen Garantien zur Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten der Fachkräfte, die sie anwenden.

Dieser **Universitätskurs in Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Fortgeschrittenem Englisch**, enthält das vollständigste und aktuellste Bildungsprogramm auf dem Markt.

Die hervorstechendsten Merkmale sind:

- Die Entwicklung von Fallstudien, die von Experten präsentiert werden
- Sein anschaulicher, schematischer und äußerst praktischer Inhalt, liefert wissenschaftliche und praktische Informationen zu den Disziplinen, die für die berufliche Praxis unerlässlich sind
- Die praktischen Übungen, bei denen der Selbstbewertungsprozess zur Verbesserung des Lernens durchgeführt werden kann
- Sein besonderer Schwerpunkt liegt auf innovativen Methoden im Sprachunterricht
- Theoretische Vorträge, Fragen an den Experten, Diskussionsforen zu kontroversen Themen und individuelle Reflexionsarbeit
- Die Verfügbarkeit des Zugriffs auf die Inhalte von jedem, festen oder tragbaren Gerät, mit Internetanschluss



Dank dieses Intensivprogramms werden Sie in der Lage sein, Vokabeln und beschreibende Ausdrücke der Unternehmensstruktur zu verwenden"

“

Mit dieser intensiven Spezialisierung lernen Sie, eine Reihe von Konnektoren und anderen kohäsiven Elementen auf fortgeschrittenem Niveau zu verwenden, die die Kohärenz des Diskurses gewährleisten"

Das Lehrpersonal besteht aus Fachleuten, die ihre Berufserfahrung in diese Ausbildung einbringen, sowie aus anerkannten Fachleuten führender Gesellschaften und renommierter Universitäten.

Dank seiner multimedialen Inhalte, die mit den neuesten Bildungstechnologien entwickelt wurden, wird es den Fachleuten ermöglichen, in einer situierten und kontextbezogenen Weise zu lernen, d. h. in einer simulierten Umgebung, die ein immersives Lernen ermöglicht, das auf die Schulung in realen Situationen programmiert ist.

Das Konzept dieses Programms basiert auf problemorientiertem Lernen, bei dem der Student versuchen muss, die verschiedenen Situationen aus der beruflichen Praxis zu lösen, die während des Programms auftreten. Zu diesem Zweck wird der Student von einem innovativen interaktiven Videosystem unterstützt, das von renommierten Experten entwickelt wurde.

Erreichen Sie Ihre beruflichen Ziele, mit der Qualität eines Programms, das Sie zu Spitzenleistungen antreibt.

Sie werden lernen, die sprachlichen Mittel zu nutzen, die für die Bewältigung komplexer Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz erforderlich sind.



02 Ziele

TECH Technologische Universität bietet die umfassendste Spezialisierung durch führende Experten auf diesem Gebiet an. Die Gestaltung des Programms ermöglicht es den Studenten, die kommunikativen Fähigkeiten zu erwerben, die notwendig sind, um ihre Kenntnisse der englischen Sprache in der täglichen Praxis ihres Berufs zu aktualisieren und zu verbessern. Zu diesem Zweck legt TECH eine Reihe allgemeiner und spezifischer Ziele fest, um die Zufriedenheit der zukünftigen Absolventen zu erhöhen.





“

Sie werden die wichtigsten sozialen Aspekte von Alltagssituationen und die gängigsten Formen sozialer Beziehungen kennenlernen”



Allgemeine Ziele

- ♦ Anspruchsvolle kommunikative Aufgaben lösen und die komplexen Funktionen dieser Aufgaben erfüllen, sowohl in einer Arbeitsumgebung als auch in Alltagssituationen.
- ♦ In diesen Situationen interagieren und sich selbständig und angemessen in einem Standardsprachregister ausdrücken
- ♦ Die wichtigsten sozialen Aspekte von Alltagssituationen definieren und die gängigsten Formen sozialer Beziehungen erkennen
- ♦ Die notwendigen sprachlichen Mittel einsetzen um in komplexen Kommunikationssituationen im Arbeitsumfeld zurechtzukommen
- ♦ Entwicklung von Ressourcen und Hilfsmitteln, die es ihnen ermöglichen, ihr eigenes Lernen und ihren Sprachgebrauch zu bewerten und zu verbessern





Spezifische Ziele

- Produzieren Sie komplexe und detaillierte mündliche Texte und berücksichtigen Sie dabei Unterschiede im Register
- Auf Zwischenfälle und administrative Formalitäten reagieren und dabei die Regeln typischer Geschäftstexte befolgen
- Auf angemessene Weise mit dem Kunden interagieren und dabei Ausdrücke verwenden, die den Regeln der Höflichkeit entsprechen
- Eine Reihe von Konnektoren und anderen kohäsiven Elementen auf fortgeschrittenem Niveau verwenden, um die Kohärenz des Diskurses zu gewährleisten
- Den Wortschatz und die beschreibenden Ausdrücke der Unternehmensstruktur kennen und anwenden können

“

Mit Hilfe von muttersprachlichen Lehrern, die über jahrelange Erfahrung in der universitären Lehre verfügen, werden Sie Ihre kommunikative Kompetenz schnell und effizient verbessern“

03

Kursleitung

Dieses akademische Programm verfügt über den spezialisiertesten Lehrkörper auf dem aktuellen Bildungsmarkt. Es handelt sich um Spezialisten, die von TECH ausgewählt wurden, um den gesamten Studiengang zu entwickeln. Auf diese Weise haben sie auf der Grundlage ihrer eigenen Erfahrung und der neuesten Erkenntnisse die aktuellsten Inhalte entworfen, die eine Qualitätsgarantie für ein so relevantes Thema bieten.



“

*TECH bietet Ihnen den spezialisiertesten
Lehrkörper in diesem Fachgebiet. Schreiben
Sie sich jetzt ein und genießen Sie die
Qualität, die Sie verdienen”*

Internationaler Gastdirektor

Shubha Shridharan ist eine international anerkannte Expertin auf dem Gebiet der **HR-Transformation** mit einer erfolgreichen Erfolgsbilanz bei der Konzeption und Umsetzung von **Organisationsstrategien**, die Wachstum und Erfolg des Unternehmens fördern. Dabei konzentriert sie sich auf die Schaffung **außergewöhnlicher Erfahrungen für Talente**, den Einsatz modernster **HR-Lösungen** und die Leitung von Teams in verschiedenen Regionen, um **Inklusion, kontinuierliches Lernen** und **Führungsentwicklung** zu fördern. Sie hat sich stark für die Verbesserung der **Mitarbeitermoral** und die Schaffung eines anregenden und respektvollen Arbeitsumfelds eingesetzt.

Auf diese Weise hat sie wichtige Positionen bekleidet, zum Beispiel als **Globale Leiterin für Talent** bei **The Adecco Group**, einem der weltweit größten **Talent- und Technologieunternehmen**. In dieser Position war sie verantwortlich für die Entwicklung interner Strategien zur Förderung der Entwicklung des **globalen Teams**, für die Umsetzung innovativer **Talentpraktiken** und für die Sicherstellung, dass **Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration** im Mittelpunkt der **Unternehmenskultur** stehen. Sie war auch als **Leiterin der Personalabteilung** desselben Unternehmens tätig, wo sie mehr als **100.000 Organisationen** und **3,5 Millionen Menschen** betreute und sich auf die Anpassung und Verbesserung von **Talentstrategien** und **Organisationsmodellen** in sehr unterschiedlichen Märkten konzentrierte.

Shubha Shridharan war als **Leiterin des Bereichs Lernen und Entwicklung** bei **Signify**, ehemals **Philips Lighting**, tätig, wo sie eine wichtige Rolle bei der Umgestaltung der **Beleuchtungsbranche** spielte und zur Entwicklung des Unternehmens zu einem führenden Anbieter von **IoT- und energieeffizienten Lösungen** beitrug. In ihrer Position als **Leiterin der Organisationsentwicklung** leitete sie strategische **Personalplanungsinitiativen** auf globaler Ebene und unterstützte das Wachstum wichtiger **Fähigkeiten** in mehr als **65 Ländern**.



Fr. Shridharan, Shubha

- ♦ Globale Leiterin für Talent und Leiterin der Personalabteilung bei The Adecco Group, Singapur, Zürich
- ♦ Direktorin für Lernen und Entwicklung bei Signify
- ♦ Direktorin für organisatorische Entwicklung bei Philips Lighting
- ♦ Leiterin der Funktion und Leistungsmanagement für Führungskräfte bei ING
- ♦ Leiterin der Abteilung Globale Ausbildung und Veränderungsmanagement bei Philips
- ♦ MBA in Betriebswirtschaft und allgemeinem Management an der Harvard Business School
- ♦ MBA in Personalwesen und allgemeinem Management von der Internationalen Schule für Wirtschaft und Medien
- ♦ Hochschulabschluss in Elektronik an der Universität Pune

“

Dank TECH werden Sie mit den besten Fachleuten der Welt lernen können”

04

Struktur und Inhalt

TECH garantiert den Studenten einen qualitativ hochwertigen Inhalt, der ihren Erwartungen entspricht und ihnen die Möglichkeit gibt, sich in ihrem Arbeitsbereich auszuzeichnen. Die Struktur und der Inhalt dieser prestigeträchtigen Spezialisierung wurde von hochrangigen Fachleuten aus dem Bildungsbereich entwickelt, die über umfangreiche Erfahrung und anerkanntes Ansehen in diesem Beruf verfügen. Das Lehrerteam dieses Intensivprogramms besteht aus muttersprachlichen Lehrern mit langjähriger Erfahrung in diesem Bereich und umfassenden Kenntnissen der neuen Technologien, die im Unterricht eingesetzt werden.



“

*Sie werden lernen, mit Muttersprachlern
fließend und natürlich zu
kommunizieren"*

Modul 1. Lösung von Zwischenfällen und abteilungsübergreifende Kommunikation

- 1.1. Abteilungen und spezialisierte Positionen in einem Unternehmen
- 1.2. Komplexe Verantwortlichkeiten und Aufgaben von Abteilungen und Positionen
- 1.3. Hierarchien in der Arbeitswelt
- 1.4. Arten von komplexen und detaillierten Zwischenfällen und Beschwerden
- 1.5. Bearbeitung und Lösung von komplexen und detaillierten Zwischenfällen und Beschwerden
- 1.6. Unilaterale Kommunikation im Geschäftsumfeld und ihre Vorteile
- 1.7. Bilaterale Kommunikation in der Geschäftswelt und ihre Vorteile
- 1.8. Freiwillige Kündigungen und Urlaubsanträge
- 1.9. Krankschreibung und Mutterschafts-/Vaterschaftsurlaub





“

Sie werden mit einer Methodik lernen, die für Fachleute entwickelt wurde, um in kürzester Zeit die größtmögliche Wirkung zu erzielen”

05

Methodik

Dieses Fortbildungsprogramm bietet eine andere Art des Lernens. Unsere Methodik wird durch eine zyklische Lernmethode entwickelt: **das Relearning**.

Dieses Lehrsystem wird z. B. an den renommiertesten medizinischen Fakultäten der Welt angewandt und wird von wichtigen Publikationen wie dem **New England Journal of Medicine** als eines der effektivsten angesehen.





Entdecken Sie Relearning, ein System, das das herkömmliche lineare Lernen aufgibt und Sie durch zyklische Lehrsysteme führt: eine Art des Lernens, die sich als äußerst effektiv erwiesen hat, insbesondere in Fächern, die Auswendiglernen erfordern"

An der TECH Education School verwenden wir die Fallmethode

Was sollte ein Fachmann in einer bestimmten Situation tun? Während des gesamten Programms werden die Studenten mit mehreren simulierten Fällen konfrontiert, die auf realen Situationen basieren und in denen sie Untersuchungen durchführen, Hypothesen aufstellen und schließlich die Situation lösen müssen. Es gibt zahlreiche wissenschaftliche Belege für die Wirksamkeit der Methode.

Mit TECH erlebt der Erzieher, Lehrer oder Dozent eine Art des Lernens, die an den Grundfesten der traditionellen Universitäten in aller Welt rüttelt.



Es handelt sich um eine Technik, die den kritischen Geist entwickelt und den Erzieher darauf vorbereitet, Entscheidungen zu treffen, Argumente zu verteidigen und Meinungen gegenüberzustellen.

“

Wussten Sie, dass diese Methode im Jahr 1912 in Harvard, für Jurastudenten entwickelt wurde? Die Fallmethode bestand darin, ihnen reale komplexe Situationen zu präsentieren, in denen sie Entscheidungen treffen und begründen mussten, wie sie diese lösen könnten. Sie wurde 1924 als Standardlehrmethode in Harvard eingeführt”

Die Wirksamkeit der Methode wird durch vier Schlüsselergebnisse belegt:

1. Die Lehrer, die diese Methode anwenden, nehmen nicht nur Konzepte auf, sondern entwickeln auch ihre geistigen Fähigkeiten, durch Übungen, die die Bewertung realer Situationen und die Anwendung von Wissen beinhalten.
2. Das Gelernte wird solide in praktische Fähigkeiten umgesetzt, die es dem Pädagogen ermöglichen, das Wissen besser in die tägliche Praxis zu integrieren.
3. Die Aneignung von Ideen und Konzepten wird durch die Verwendung von Situationen aus dem realen Unterricht erleichtert und effizienter gestaltet.
4. Das Gefühl der Effizienz der investierten Anstrengung wird zu einem sehr wichtigen Anreiz für die Studenten, was sich in einem größeren Interesse am Lernen und einer Steigerung der Zeit, die für die Arbeit am Kurs aufgewendet wird, niederschlägt.



Relearning Methodik

TECH ergänzt den Einsatz der Harvard-Fallmethode mit der derzeit besten 100%igen Online-Lernmethode: Relearning.

Unsere Universität ist die erste in der Welt, die Fallstudien mit einem 100%igen Online-Lernsystem kombiniert, das auf Wiederholung basiert und mindestens 8 verschiedene Elemente in jeder Lektion kombiniert, was eine echte Revolution im Vergleich zum einfachen Studium und der Analyse von Fällen darstellt.



Der Lehrer lernt durch reale Fälle und die Lösung komplexer Situationen in simulierten Lernumgebungen. Diese Simulationen werden mit modernster Software entwickelt, die ein immersives Lernen ermöglicht.

Die Relearning-Methode, die an der Spitze der weltweiten Pädagogik steht, hat es geschafft, die Gesamtzufriedenheit der Fachleute, die ihr Studium abgeschlossen haben, im Hinblick auf die Qualitätsindikatoren der besten spanischsprachigen Online-Universität (Columbia University) zu verbessern.

Mit dieser Methode wurden mehr als 85.000 Pädagogen mit beispiellosem Erfolg in allen Fachbereichen ausgebildet. Unsere Lehrmethodik wurde in einem sehr anspruchsvollen Umfeld entwickelt, mit einer Studentenschaft, die ein hohes sozioökonomisches Profil und ein Durchschnittsalter von 43,5 Jahren aufweist.

Das Relearning ermöglicht es Ihnen, mit weniger Aufwand und mehr Leistung zu lernen, sich mehr auf Ihre Spezialisierung einzulassen, einen kritischen Geist zu entwickeln, Argumente zu verteidigen und Meinungen zu kontrastieren: eine direkte Gleichung zum Erfolg.

In unserem Programm ist das Lernen kein linearer Prozess, sondern erfolgt in einer Spirale (lernen, verlernen, vergessen und neu lernen). Daher kombinieren wir jedes dieser Elemente konzentrisch.

Die Gesamtnote unseres Lernsystems beträgt 8,01 und entspricht den höchsten internationalen Standards.



Dieses Programm bietet die besten Lehrmaterialien, die sorgfältig für Fachleute aufbereitet sind:



Studienmaterial

Alle didaktischen Inhalte werden von den Fachlehrkräften, die das Hochschulprogramm unterrichten werden, speziell für dieses Programm erstellt, so dass die didaktische Entwicklung wirklich spezifisch und konkret ist.

Diese Inhalte werden dann auf das audiovisuelle Format angewendet, um die TECH-Online-Arbeitsmethode zu schaffen. Und das alles mit den neuesten Techniken, die dem Studenten qualitativ hochwertige Stücke aus jedem einzelnen Material zur Verfügung stellen.



Pädagogische Techniken und Verfahren auf Video

TECH bringt die innovativsten Techniken mit den neuesten pädagogischen Fortschritten an die Spitze des aktuellen Geschehens im Bildungswesen. All dies in der ersten Person, mit maximaler Strenge, erklärt und detailliert für Ihre Assimilation und Ihr Verständnis. Und das Beste ist, dass Sie sie so oft anschauen können, wie Sie wollen.



Interaktive Zusammenfassungen

Das TECH-Team präsentiert die Inhalte auf attraktive und dynamische Weise in multimedialen Pillen, die Audios, Videos, Bilder, Diagramme und konzeptionelle Karten enthalten, um das Wissen zu vertiefen.

Dieses einzigartige Bildungssystem für die Präsentation multimedialer Inhalte wurde von Microsoft als "europäische Erfolgsgeschichte" ausgezeichnet.



Weitere Lektüren

Aktuelle Artikel, Konsensdokumente und internationale Leitfäden, u.a. In der virtuellen Bibliothek von TECH haben die Studenten Zugang zu allem, was sie für ihre Ausbildung benötigen.





Von Experten geleitete und von Fachleuten durchgeführte Fallstudien

Effektives Lernen muss notwendigerweise kontextabhängig sein. Aus diesem Grund stellt TECH die Entwicklung von realen Fällen vor, in denen der Experte den Studierenden durch die Entwicklung der Aufmerksamkeit und die Lösung verschiedener Situationen führt: ein klarer und direkter Weg, um den höchsten Grad an Verständnis zu erreichen.



Prüfung und Nachprüfung

Die Kenntnisse der Studenten werden während des gesamten Programms regelmäßig durch Bewertungs- und Selbsteinschätzungsaktivitäten und -übungen beurteilt und neu bewertet, so dass die Studenten überprüfen können, wie sie ihre Ziele erreichen.



Meisterklassen

Die Nützlichkeit der Expertenbeobachtung ist wissenschaftlich belegt. Das sogenannte Learning from an Expert baut Wissen und Gedächtnis auf und schafft Vertrauen für zukünftige schwierige Entscheidungen.



Leitfäden für Schnellmaßnahmen

TECH bietet die wichtigsten Inhalte des Kurses in Form von Arbeitsblättern oder Kurzanleitungen an. Ein synthetischer, praktischer und effektiver Weg, um den Studierenden zu helfen, in ihrem Lernen voranzukommen.



06

Qualifizierung

Der Universitätskurs in Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Fortgeschrittenem Englisch garantiert neben der strengsten und aktuellsten Ausbildung auch den Zugang zu einem von der TECH Technologischen Universität ausgestellten Diplom.



“

*Schließen Sie dieses Programm
erfolgreich ab und erhalten Sie Ihren
Universitätsabschluss ohne lästige
Reisen oder Formalitäten"*

Dieser **Universitätskurs in Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Fortgeschrittenem Englisch** enthält das vollständigste und aktuellste Programm auf dem Markt.

Sobald der Student die Prüfungen bestanden hat, erhält er/sie per Post* mit Empfangsbestätigung das entsprechende Diplom, ausgestellt von der **TECH Technologische Universität**.

Das von **TECH Technologische Universität** ausgestellte Diplom drückt die erworbene Qualifikation aus und entspricht den Anforderungen, die in der Regel von Stellenbörsen, Auswahlprüfungen und Berufsbildungsausschüssen verlangt werden.

Titel: **Universitätskurs in Reklamationen und Lösung von Zwischenfällen im Arbeitsumfeld auf Fortgeschrittenem Englisch**

Anzahl der offiziellen Arbeitsstunden: **150 Std.**



*Haager Apostille. Für den Fall, dass der Student die Haager Apostille für sein Papierdiplom beantragt, wird TECH EDUCATION die notwendigen Vorkehrungen treffen, um diese gegen eine zusätzliche Gebühr zu beschaffen.

zukunft

gesundheit vertrauen menschen
erziehung information tutoeren
garantie akkreditierung unterricht
institutionen technologie lernen

tech technologische
universität

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung von
Zwischenfällen im Arbeitsumfeld
auf Fortgeschrittenem Englisch

- » Modalität: online
- » Dauer: 6 Wochen
- » Qualifizierung: TECH Technologische Universität
- » Aufwand: 16 Std./Woche
- » Zeitplan: in Ihrem eigenen Tempo
- » Prüfungen: online

Universitätskurs

Reklamationen und Lösung von
Zwischenfällen im Arbeitsumfeld
auf Fortgeschrittenem Englisch

