

Betjäna på finska

Onko sinulla suomenkielisiä asiakkaita? Det här är kursen för dig. Under kursen får du fördjupa din finska tillsammans med andra i samma båt. Med fokus på autentiskt språk, konkreta exempel och praktiska övningar ger kursen tydligt mervärde.

I kundservicen är språket ditt viktigaste redskap. Rätt ord, rätt ton och rätt formulering skapar trovärdighet och gör kunden mer mottaglig för dina sakargument. Myös toisella kotimaisella.

Tid: 11.5.2009, kl. 8.45–16.00

Plats: Stadshotellet, Malm A + B, Jakobstad, Kanalesplanaden 13
Föreläsare: Språklärare Mia Juthman, AAC Global Oy

Mål

Kursens mål är att fördjupa kunskaperna i praktisk finska.

För vem?

Utbildningen vänder sig till dig som använder finska i ditt arbete och behärskar finska men vill uppdatera kunskaperna.

Innehåll

Käytännön puhe, puhe käytännössä

- Kieli ja kulttuuri, puhe ja tilanne – toisistaan riippuvia
- Muodollisuuden tasot tai tasaista muodollisuutta?
- Puhutun suomen erityispiirteet

Keskustelun avaaminen

- Esittäytyminen ja asiansa esittäminen
- Puhelimessa ja tapaamisessa – kaksi eri maailmaa?

Asiakkaan kuunteleminen

- Kysymyksiin vastaaminen
- Viestin selkeyttäminen
- Mielipiteen kysymyminen ja esittäminen

Päätös ja lopetus

- Yhteenveto ja toimenpiteistä sopiminen
- Hyvästely

Före kursen får du fylla i en behovsanalys. Dagen läggs upp enligt dina och de andra kursdeltagarnas specifika behov.

Avgift

Medlemmar: 230 e för första deltag. från ett företag; följande deltag. från samma företag 190 e.

Icke-medlemmar: 320 e för första deltag. från ett företag; följande deltag. från samma företag 280 e.



Moms 22% tillkommer. Avgiften, som faktureras, inkluderar morgonkaffe, lunch och eftermiddagskaffe.

Anmälan samt information om utbildningen

Senast torsdagen 30.4.2009 till Österbottens handelskammare, tfn (06) 832 6400, e-post: carina.pajala@chamber.fi

Antalet deltagare är begränsat för att garantera bästa möjliga studieresultat. Platserna ges i anmälningsordning.

Mer information om utbildningen AAC Global Oy, Vasa / Sari Peltola, tfn. (06) 328 0300, e-post: sari.peltola@aacglobal.com

AAC Global är det ledande språkserviceföretaget på den nordiska marknaden. Med ett brett utbud av globaliserings-tjänster och flexibla helhetslösningar stöder vi våra kunder i deras kompetensutveckling och kommunikation i en global, flerspråkig och multikulturell värld.
Puh. 09-4766 7800, www.aacglobal.com