

Your Distance-Learning Course

# International Executive Assistant

with optional IHK Bildungszentrum Cottbus certificate

## Business Communication

How to communicate proficient & confident –  
on the phone, in conflict situations and meetings



Unit

2

## What you tell your boss

He said he wanted to talk to you. He said he wrote about the environment and was writing a report about working conditions in the garment industry. I asked if he wanted to take down his questions but he said he wanted to speak with you personally. I said I'd ask you to call him back as soon as you got in.



### VOCABULARY

English	Deutsch
to adhere to	sich an etwas halten
environmental	die Umwelt betreffend
garment	Bekleidung
humanitarian	humanitär, menschenfreundlich
to issue	herausgeben
matter	Thema, Anliegen
mission statement	Leitbild

Did your answers match with our suggestions? If yes, congratulations! If not, don't worry, you will get better and better studying this unit.

## 1.4 Dealing with unexpected international phone calls

You now know how to ask for a caller's name and when to be more or less formal on the telephone. But what if you are not at all prepared for an international call? The phone rings – do you get a shock? Use these five tips to prepare yourself for next time.



### TIP

#### Step-by-step

1. Keep a list of commonly used words next to your phone
2. Make sure you can spell your own name, your boss's name and the name of your company until they come naturally. These are the names you will have to spell most often.
3. Make sure you know how to say clearly important telephone numbers, like your boss's mobile number.
4. Always dictate numbers one by one. For example, if you have to say the telephone number 681055, don't say sixty-eight, ten, fifty-five, but six – eight – one – zero – five – five (or double five).
5. Keep a copy of the British, American and international telephone alphabet next to your phone.

At the end of this chapter, you will find a list with the vocabulary most used in international telephone communication.



### EXERCISE

#### Practice answering unexpected phone calls

Do this exercise to see how confident you feel when you have to answer an unexpected phone call.

When the phone rings, you can usually tell by the display where the call is from. Practice a phrase to say when you see it is an international call.

Hello, Wernham-Hogg, Erika Fuchs speaking.

- ▶ Good Morning, Schwarz Graphics, This is Jennifer Baumgarten.
- ▶ You may or may not understand the person on the other end of the line.

How will you respond? Look at the various situations and see if you can complete the sentences below each one. All of them are useful for unexpected phone calls.

- a) You answer the phone with a polite phrase. The caller say "I'd like to speak to Robert".  
\_\_\_\_\_ me who's calling please?
- b) The connection is bad or the person is talking too softly.  
\_\_\_\_\_ but I can't hear you properly.
- c) The person is speaking too quickly and you can't understand everything.  
\_\_\_\_\_ you to speak more slowly, please?
- d) Your colleague in Stratford asks for some figures. You need some time to get them together.  
\_\_\_\_\_ you back? Say, in an hour?
- e) You have a call on another line.  
Can I call you \_\_\_\_\_ ? I have a call on the other line.

Answers:  
a) Can you tell b) I'm very sorry c) May I ask d) Can I call e) right back



## VOCABULARY

List of commonly used phone vocabulary

English	Deutsch
Amtszeichen	dialing tone
Anruf, gespeichert	recorded message
Anweisungen	instructions
Auslandsgespräch	international call
beruhigen	to calm down
Chef	boss / superior
durchkommen	to get through
Durchwahl	extension number
Durchwählen	to dial direct
erwähnen	to mention
Es machts nichts aus	Never mind / I don't mind
es nicht schaffen	not make it / not succeed
Fernverbindung	long-distance call
festgesetzte Zeit	agreed time
Filiale	branch
Gelegenheit	opportunity
geschäftlich	on business
Gespräch mit Voranmeldung	person-to-person call
Hauptniederlassung	headquarters
Hörer auflegen	to hang up

English	Deutsch
Hörer aufnehmen	to pick up the receiver
ich freue mich, Sie kennen zu lernen	I'm looking forward to meeting you
Im Auftrag von	on behalf of
Informationen	data, details, information
interne Verbindung	internal call
Können, Fertigkeiten	skills / performance
Landesvorwahl	country code
Leitung unterbrechen	to cut off / disconnect
misstrauisch	suspicious
missverstehen	misunderstand
Nachricht aufnehmen	to take down a message
Name vergessen	the name has slipped my mind
Notruf	emergency call
Nummer suchen	to look up a number
Ortsgespräch	local call
Personal	staff / personnel / team
Reiseplan	itinerary
R-Gespräch	reverse charge call / collect call
sich beeilen	to hurry
stören	disturb
Tagesprogramm	schedule
Telefonbuch	directory
Telefonzentrale	operator / telephone exchange / switchboard
Termin festlegen	to fix a meeting
Terminkalender	calendar / diary
Tochtergesellschaft	subsidiary
übereinstimmen	agree
nicht übereinstimmen	not agree / disagree
verbinden	to put through / connect
verschieben	to postpone / put off / move back
vertreten	to represent
vorlesen	read out
Vorrang	priority
Vorwahl ohne 0	area code minus the first 0
wählen	to dial
warten	to wait / hold on / put someone on hold
weiterleiten	to pass on / transfer
zurückrufen	to call back / ring back

## Exercises for your self-control

The following questions serve the revision and immersion of what you have just learned. Take your time to answer all questions. This revision will help you to reflect the professional practices within your company and your responsibilities.



### DOWNLOAD

Download all materials here: [www.office-seminare.de/services/login](http://www.office-seminare.de/services/login)

### Subject: Dealing with international phone calls

#### 1. What do the following expressions mean:

1. You're very faint

---

2. He's tied up at the moment

---

3. Could you read that back to me?

---

4. Can you bear with me a second?

---

5. I'll get back to you first thing tomorrow morning.

---

#### 2. What are the five steps to prepare for unexpected phone calls from abroad?

1. 

---

2. 

---

3. 

---

4. 

---

5. 

---

### Subject: Agreeing and disagreeing

#### 3. What are the four steps to turn down unreasonable requests?

1. 

---

2. 

---

3. 

---

4. 

---

**Subject: Organizing meetings conferences and Business Entertainment**

4. What information should always be found on an agenda?

---

---

---

---

**Subject: Making appointments on the phone**

5. Translate the following words into German:

to delay	
to call off	
to apologise	
appointment	
to keep	
date	
cancellation	

6. What does the travel arrangement check list say? Name at least four items.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Subject Dealing with international visitors**

7. Answer the following question in your own words:

Who goes first on the stairs, into the elevator or on the way to the office – the visitor or me?

---

---

---

---

**Subject Leaving an outgoing voicemail message**

8. Name the five steps for recording the perfect voicemail message:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**Subject How to calm people down**

9. What does it mean, when British people play it down in emergency situations? Explain in your own words.

---



---



---



---

**Subject How to keep a cool head in emergencies.**

10. How do persuade people to help you?

---



---



---



---



---

**Imprint**

Schriftlicher Fernkurs: Internationale Management-Assistent/-in mit optionalem Zertifikat des IHK Bildungszentrum Cottbus – Eine Weiterbildung vom OFFICE Seminare, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53177 Bonn · Telefon: 0228 9950-166 · Fax: 0228 3696-091 · Vorstand: Richard Rentrop  
 Internet: [www.office-seminare.de](http://www.office-seminare.de) · E-Mail: [info@office-seminare.de](mailto:info@office-seminare.de) · Herausgeber: Gloria Hochgeschurz, Bonn · Produktmanagement: Lisa Pautsch, Bonn · Autor: Nicole Brockmann Duarte · Satz: Ralf Göris, Köln · Druck: Zimmermann Druck + Verlag GmbH, Balve · Erscheinungsweise: 10 Lektionen

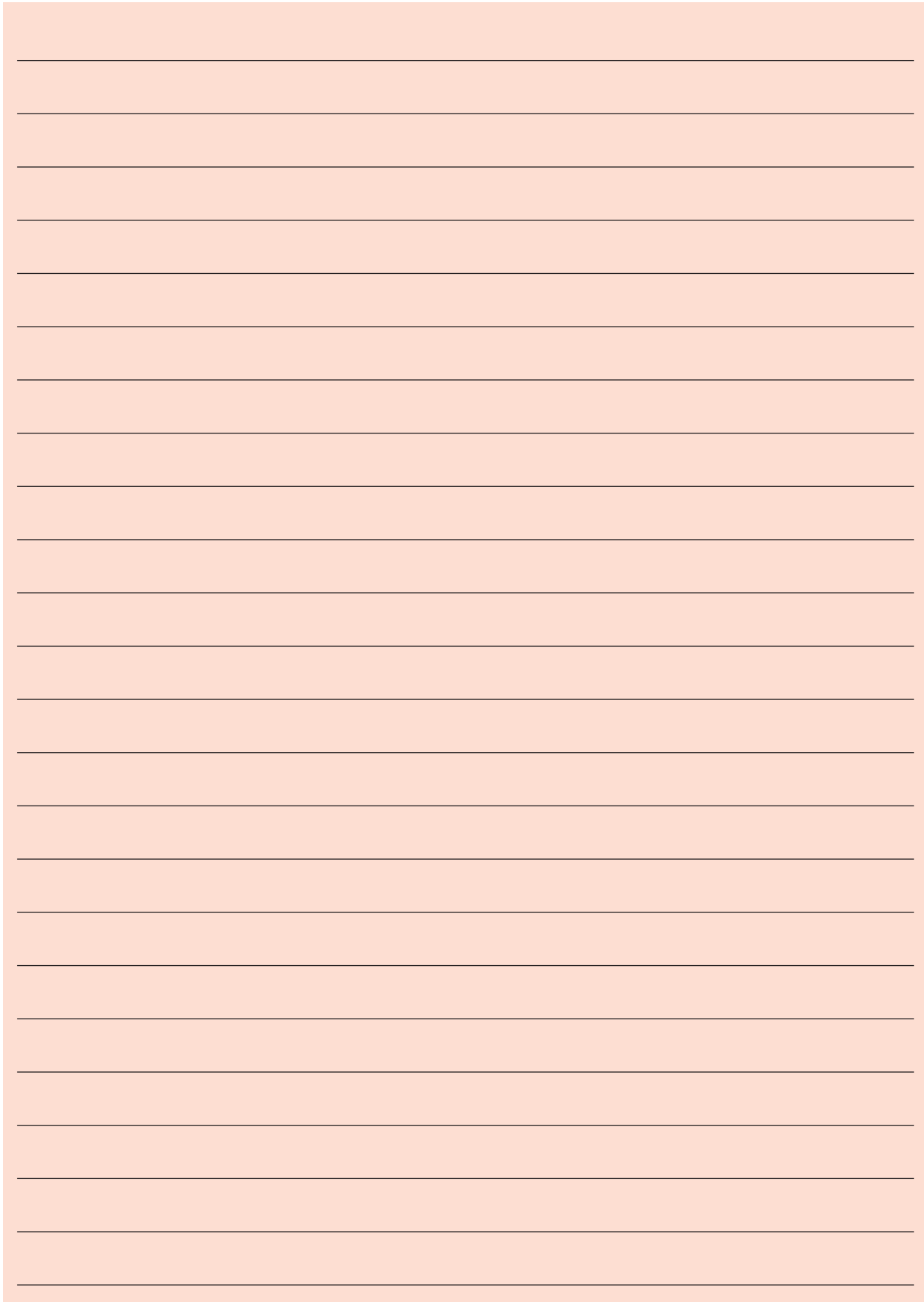
Alle Angaben in diesem Fernkurs wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir weitgehend darauf, jeweils weibliche und männliche Personenbezeichnungen zu verwenden. So können z. B. Mitarbeiter, Teilnehmer, Bewerber u. a. grundsätzlich sowohl männliche als auch weibliche Personen sein.

© 2018 by VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Bukarest, Manchester, Melbourne, Warschau

# Notes

Space for your notes:

A large rectangular area with a light orange background and horizontal lines, intended for taking notes. The lines are evenly spaced and run across the width of the area.





# Internationale/-r Management-Assistent/-in

mit der Option auf das Zertifikat des IHK Bildungszentrum Cottbus

*Favorit  
aller Chefs*

*Ihre Zukunft: Karriere als  
Office-Manager/-in in einem globalen  
Unternehmen*



## Termine und Dauer

nächster Starttermin:

**Jederzeit starten** und 10 Lektionen  
verteilt auf **6 Monate** erhalten.



## Voraussetzungen

- aktuell oder zukünftig mit Office- und Assistententätigkeiten im internationalen Management betraut
- mind. vertiefte Schulkenntnisse in Englisch oder erste Erfahrungen mit (Wirtschafts-)Englisch im Beruf

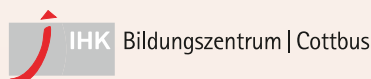


## Zertifizierung

Nach Durcharbeiten des Fernkurses erhalten Sie unsere **OFFICE Seminare-Teilnehmerbestätigung**.

Damit sind Sie berechtigt, sich an der freiwilligen und extern durchgeführten **Zertifikatsprüfung des IHK-Bildungszentrum Cottbus** anzumelden.

Nach erfolgreicher Abschlussprüfung erhalten Sie das Zertifikat: **Internationale/-r Management-Assistent/-in (IHK-Zertifikat)**.



Von der Pflege internationaler Beziehungen, über die Anwendung neuer digitaler Technologien bis hin zum Adaptieren von Workflows – die Globalisierung geht mittlerweile an keinem Unternehmen mehr vorbei. Als starke/-r Partner/-in im Office 4.0 müssen Sie in der Lage sein, sich diesen neuen Anforderungen eines internationalen Marktes anzupassen.

**Perfektionieren Sie Ihr Wirtschaftsenglisch und lernen Sie, Führungsaufgaben souverän zu übernehmen.**

## Was Sie im OFFICE Seminare-Fernkurs lernen:

Alles, was Sie als führende/-r Management-Assistent/-in eines internationalen Unternehmens wissen müssen:

- **Business English:**  
10 steps towards becoming fluent in communication and correspondence.
- **Conflict management:**  
How to become a mediator to smooth (international) conflicts within your company.
- **Marketing and PR:**  
Your role as an executive assistant in the marketing department.  
How to create and spread content.
- **Cross cultural business etiquette:**  
Welcoming international visitors right knowing their cultural identity.
- **Become an expert in economic key indicators**  
as profitability, liquidity, EBIT, profit margin etc.

## Kostenloser 30-Tage-Test und Zufriedenheitsgarantie

**Mit Ihrer Anmeldung gehen Sie keinerlei Risiko ein.** Nach der Anmeldung erhalten Sie die ersten 2 Lektionen. Sollten Sie zur Ansicht gelangen, dass der Kurs für Sie nicht das Richtige ist, schicken Sie uns innerhalb der 30-tägigen Testzeit eine kurze Nachricht. Damit ist der Fall für Sie erledigt. Es werden keinerlei Kosten und Gebühren fällig. Das Lernmaterial für die 2 Lektionen dürfen Sie behalten. Ihre Anmeldung ist daher ohne jedes Risiko. Das garantieren wir Ihnen!

**Nutzen Sie diese Chance! Melden Sie sich zum Test an!**

30 Tage lang kostenlos testen!

# Kursinhalt

## Internationale/-r Management-Assistent/-in

mit der Option auf das Zertifikat des IHK Bildungszentrum Cottbus



### 1. LEKTION

#### Basics: Your path to becoming an Executive Assistant

- Achieving success with the right learning techniques
- Exercises to help you increase your power of concentration
- The most important learning methods
- Introduction to the individual units

### 3. LEKTION

#### Business Correspondence

- How formal (or informal) your emails should be
- How to start and finish an email
- How to give news, information, and help
- How to be direct, brief and professional
- Apologising, giving excuses, thank you letter

### 5. LEKTION

#### Leading and delegating successfully

- Leading without supervisory function (Chef-Funktion)
- How to deal with difficult colleagues and customers
- How to deal with supervisors: dos and don'ts
- Working with the "virtual supervisor"
- Personal assertiveness

### 7. LEKTION

#### Intercultural business competences

- Working in multicultural teams
- Politics & Co.: Handling business etiquettes
- The perfect business outfit
- Welcoming international visitors, looking after visitors and the protocol of gift giving
- Cross cultural business etiquette for personal assistants

### 9. LEKTION

#### Business Administration and Controlling

- Management accounting: cost calculations
- Understanding economic key indicators: profitability, productivity, liquidity, cash flow, EBIT, profit margin etc.
- Financial Reporting & Controlling

### 2. LEKTION

#### Business Communication

- International phone calls and clients
- How to deal with difficult phone calls
- Organising travel and accommodation
- Planning conferences and meetings
- How to answer the phone for someone else

### 4. LEKTION

#### Marketing Know-how

- The basic elements of the marketing mix
- Your role as an assistant in the marketing department
- The important marketing instruments, Corporate identity and design
- Creating advertising media
- Public relations management

### 6. LEKTION

#### Personnel and Labour law

- Basics of german labour law
- Choosing the right job candidate
- Part time and temporary employment
- Maternity protection and parental leave
- How to handle personnel files and documentation
- Certificate of employment

### 8. LEKTION

#### Project management

- Basic elements of a business project
- Project definition DIN 69901
- How to plan and organise projects
- How to realise and complete projects successfully
- Project documentation and final report

### 10. LEKTION

#### Presentations with PowerPoint

- Power phrases for successful power point presentations
- How to keep your audience awake and how to structure your presentation
- How to include sound & videos



#### Ihr Expertenteam

Mit Nicole Brockmann Duarte, Anke Jelassi, Barbara Kettl-Römer, Dr. Stephanie Kaufmann-Jirsa, Jean Lennox, Sibylle May, Martin Mösch, Dieter Schiecke und Claudia von Wilmsdorff haben Sie das Wissen von Top-Referenten und -Coaches vereint.



#### Ihre Investition

**1.699,- € zzgl. 19% MwSt.**  
 (10 Lektionen, inkl. Zugang zum Online-Trainingscenter und allen Lernmaterialien)

Sie erhalten mit jeder Lieferung eine Teilrechnung und zahlen damit in 6 Beträgen zu je 283,17 € zzgl. 19% MwSt. Auch eine Zahlung auf Gesamtrechnung ist möglich.

Für die externe Zertifikatsprüfung fallen zusätzliche Gebühren in Höhe von 320,- € zzgl. MwSt. an.

**Steuerlich voll absetzbar!**



#### Ihre Zukunft

- souveräne/-r Chefentlaster/-in auf internationaler Management-Ebene
- Karriereaufstieg durch Führungsqualifikation
- fließend im Umgang mit Business English