

FLYING TEACHERS

Flying Teachers® Skills Screening

Qualifikationsprofile
für Sprachfertigkeiten



Flying Teaching® bei Ihnen,
bei uns oder wo immer Sie wollen.



Flying Teachers® Skills Screening

Qualifikationsprofile für Sprachfertigkeiten

In einer von Technologie und Kommunikation geprägten Umwelt sind Sprachfertigkeiten entscheidend für den Erfolg.

Wenn Sie denken, die Kommunikationsfertigkeiten Ihrer Mitarbeiter sind für den Erfolg entscheidend, haben Sie sich sicher auch schon gefragt, wie diese zuverlässig erfasst werden können.

Flying Teachers® Skills Screening ermöglicht Ihnen, die kommunikativen Fertigkeiten für vorgegebene Pflichtenhefte zu messen und in drei Kategorien darzustellen:

- Fertigkeit übertroffen
- Fertigkeit erfüllt
- Fertigkeit nicht erfüllt

Um am Arbeitsplatz bestehen zu können, müssen Ihre Mitarbeiter die geforderten Fertigkeiten erfüllen oder übertreffen. Damit werden

- Ausbildungskosten minimiert
- Die Effizienz gesteigert
- Fehler minimiert
- Die Sicherheit erhöht
- Und nicht zuletzt neue Herausforderungen gemeistert



UNIVERSITY of CAMBRIDGE
ESOL Examinations
Authorised Centre for Teaching Awards



EUROLTA
International Language Teachers Association



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS



SWISS FEDERATION OF PRIVATE SCHOOLS





Tätigkeiten aus dem Stellenprofil

Skills Screening

In der entsprechenden Kompetenzstufe*

| Beispiel | A1 | A2 | B1 | B2 | C1 | C2 |
|--|----|----|----|----|----|----|
| Firma präsentieren | | ● | ● | ● | | |
| Begrüßen eines Besuchers, einer Besucherin | | ● | ● | ● | | |
| Small Talk | | ● | ● | ● | | |
| Telefongespräche entgegennehmen | | | ● | | | |
| Kurze Präsentationen halten | | | ● | | | |
| Anregungen machen | | | ● | ● | | |
| An Diskussionen aktiv teilnehmen | | | ● | ● | | |
| Aktennotizen schreiben | | | ● | ● | | |
| Kurze E-Mails schreiben | | | ● | ● | | |
| Kunden E-Mails beantworten | | | | | ● | |
| Berichte verfassen | | | | | ● | |
| Probleme lösen, dokumentieren | | | | | ● | |
| Längere Präsentationen halten | | | | | ● | ● |
| Konflikte lösen | | | | | ● | ● |
| Verhandlungen führen | | | | | ● | ● |

* Minimales Kompetenzniveau für die Tätigkeiten

A1 – C2 entspricht den sechs Kompetenzstufen des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens wobei:

A elementare Sprachverwendung (**A1** Anfänger und **A2** Anfänger mit Vorkenntnissen)

B selbstständige Sprachverwendung (**B1** untere und **B2** obere Mittelstufe)

C kompetente Sprachverwendung (**C1** fortgeschrittenes Kompetenzniveau, **C2** nahezu muttersprachliche Sprachbeherrschung)



Beispiel für Mitarbeiter in der Produktion

Können Sie alle folgenden Fragen mit Ja beantworten?

Können die Mitarbeiter in der Produktion:

Ja

Nein

| Können die Mitarbeiter in der Produktion: | Ja | Nein |
|---|----|------|
| – Gebrauchsanweisungen in Deutsch lesen? | | |
| – Formulare korrekt ausfüllen? | | |
| – Sicherheitsanweisungen verstehen? | | |
| – Ein Störungsprotokoll korrekt ausfüllen? | | |
| – Anweisungen lesen oder Instruktionen verstehen? | | |



Beispiel für Mitarbeiter im Sekretariat

Können Sie alle folgenden Fragen mit Ja beantworten?

Können Ihre Mitarbeiter auf Englisch oder Französisch:

Ja

Nein

| | Ja | Nein |
|---|----|------|
| – Einen Kunden beraten? | | |
| – Eine Beschwerde entgegennehmen? | | |
| – An Sitzungen produktiv teilnehmen? | | |
| – E-Mails verfassen? | | |
| – Probleme in der Kommunikation antizipieren? | | |

Flying Teachers® Skills Screening ermöglicht Ihnen, die kommunikativen Fertigkeiten für vorgegebene Pflichtenhefte zu messen und in drei Kategorien darzustellen:

- Fertigkeit übertroffen
- Fertigkeit erfüllt
- Fertigkeit nicht erfüllt

Um am Arbeitsplatz bestehen zu können, müssen Ihre Mitarbeiter die geforderten Fertigkeiten erfüllen oder übertreffen. Damit werden

- Ausbildungskosten minimiert
- Die Effizienz gesteigert
- Fehler minimiert
- Die Sicherheit erhöht
- Und nicht zuletzt neue Herausforderungen gemeistert



Arbeitsumfeld**Kommunikationsrelevante Tätigkeiten**

Mit Flying Teachers® Skills Screening messbar machen

Banken

- Präsentationen von Daten und Zahlen
- Verbalisierung finanzieller Sachverhalte und Trends
- Führen von Fach- und Beratungsgesprächen
- Verstehen und Erläutern von Finanzprodukten wie auch Serviceleistungen beschreiben
- Kenntnis der Fachbegriffe der Finanzinstrumente
- Besprechung Fachthemen wie z.B. Kosten- und Leistungsrechnungen, Bilanzen, etc.

Versicherungen

- Führen von Fach- und Beratungsgesprächen
- Verstehen und Erörtern von Versicherungspolizen
- Verfassen fachspezifischer Berichte und Korrespondenz
- Diskussion finanzieller und rechtlicher Aspekte der Versicherungsbranche

Immobilienwirtschaft

- Erstellen von Markt- und Standortanalysen
- Beschreiben von Trends in der Immobilienwirtschaft
- Verstehen von internationalen Ausschreibungen
- Investitions- und Finanzplanung beschreiben
- Miet- und Kaufverträge verstehen

Energiewirtschaft

- Fachliteratur verstehen
- Wortschatz zur Beschaffung, Umwandlung, Transport
- Planung, Konstruktion und Inbetriebnahme von Energieanlagen und Netzen
- Verstehen und Erläutern von Finanzanalysen und Budgetierung in Ausschreibungen

**Projekt-Management/
Logistik**

- Kenntnis über projektspezifische Beschreibungen und Ziele
 - Umgang mit Kunden- und Lieferanten
 - Internationale Ausschreibungen verstehen
 - Vokabular Budgetierung und Controlling
 - Vertragssprache
-



| Arbeitsumfeld | Kommunikationsrelevante Tätigkeiten Mit Flying Teachers® Skills Screening messbar machen |
|--------------------------------|---|
| Bereich Recht | <ul style="list-style-type: none">– Führen von Fach- und Beratungsgesprächen– Erörtern von Verträgen und Vereinbarungen– Darlegen von juristischen Sachverhalten– Verstehen von Verträgen und juristischen Dokumenten |
| Einkauf und Beschaffung | <ul style="list-style-type: none">– Internationale Ausschreibungen verstehen– Verstehen von Angeboten und deren Vergleich– Entgegennehmen von Akquisitionsgesprächen– Verhandlung von Preisen und Konditionen– Benchmarking– Vertragssprache |
| Personal, HR | <ul style="list-style-type: none">– Bewerbungs- und Personalgespräche– Arbeitsplatzprofile und Stellenbeschreibungen verstehen– Prozess- und Systembeschreibungen verstehen– Arbeitsplatz- und Arbeitszeitkonzepte schreiben– Fachvokabular Personalentwicklung– Meetings und Verhandlungen führen |
| Produktion | <ul style="list-style-type: none">– Anweisungen im eigenen Arbeitsbereich verstehen– Mündliche Beschreibung der eigenen Tätigkeit– Formulare und Arbeitsrapporte ausfüllen– Einfache Instruktionen geben– Gebrauchsanweisungen verstehen |
| Verkauf und Vertrieb | <ul style="list-style-type: none">– Gesprächsführung mit Kunden und Interessenten– Präsentation von Firma, Produktspektrum und Leistungen– Erstellung von Angeboten– Besprechungen und Verhandlungen– Geschäftsbedingungen und Preise– Interkulturelle Kommunikation– Kundenkontakte aufbauen und pflegen |



Arbeitsumfeld**Kommunikationsrelevante Tätigkeiten**

Mit Flying Teachers® Skills Screening messbar machen

Verhandlungen

- Kenntnis der Sprachstrukturen in verschiedenen Verhandlungs- und Argumentationsphasen
- Wortspiele und eloquente Umschreibungen
- Individuelle Verhandlungs- und Argumentationsarten artikulieren
- Interkulturelle Aspekte beherrschen

**Administration
und Sekretariat**

- Standardformulierungen kennen
 - Routine in Gesprächseröffnung und Gesprächsbeendigung
 - Besprechen von einfachen und komplexeren Sachverhalten
 - Umgang mit bzw. Vorbringen von Beschwerden
 - Small Talk und Höflichkeitsformen
 - Formale Aspekte von Geschäftsbriefen und E-Mails
 - Kenntnis der gebräuchlichen Konventionen
 - Formelle und informelle Standards
 - Antizipieren von Problemen in der Kommunikation
-





Sie suchen Mitarbeiter oder Mitarbeiterin für:

Ihre Aufgaben u.a.:

Serviceorientierte telefonische Betreuung von Kunden und Vertriebspartnern weltweit, jederzeit auch in englischer Sprache

- Aktiver *Verkauf und Beratung* von Produkten
- Bearbeitung sämtlicher *telefonischer Anfragen* (z.B. *Preisankünfte, Umbuchungen, Stornierungen etc.*)
- *Annahme, Bearbeitung bzw. Weiterleitung von Reklamationen*
- *Punktuell: Bearbeitung von schriftlichen Anfragen (Fax, E-Mail), Versand von Rechnungen oder Projektarbeit*

Ihr Profil:

- abgeschlossene Ausbildung im Reiseverkehr (RVK) / Luftverkehr (LVK) oder abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung und/oder
 - Erfahrungen in einem Inbound Callcenter / Erfahrungen im Dienstleistungsbereich
 - *sehr gute Kommunikations- und Überzeugungs-fähigkeit*
 - Einfühlungsvermögen und Stressresistenz sowie ein hohes Maß an Serviceorientierung und Zuverlässigkeit
- ... usw.

Die Bewerbungen bieten

- **Deutsch: muttersprachliches Niveau in Wort und Schrift**
- **Englisch: sehr gut/fließend in Wort und Schrift**
- **weitere Fremdsprachen wünschenswert**





Wünschen Sie weitere Information?

<http://www.flyingteachers.com>

Telefon 044 350 33 44 / 031 311 55 13

office@flyingteachers.com / office.bern@flyingteachers.com

Talon ausfüllen und per FAX 044 350 33 45 / 031 311 55 38
oder Post an die Flying Teachers® schicken

Bitte senden Sie mir weitere Information zu Flying Teachers® Skills Screening Produkt

Frau / Herr _____

Name, Vorname _____

Adresse _____

Telefon _____

E-Mail _____

FLYING TEACHERS

Hauptsitz Zürich:

Flying Teachers
Universitätstraße 86
CH-8006 Zürich
T +41 (0)44 350 33 44
F +41 (0)44 350 33 45
office@flyingteachers.com
www.flyingteachers.com
Öffnungszeiten:
Mo–Fr 08–18

Office Bern:

Flying Teachers
Marktgasse 25
(Eingang Amtshausgässchen 3)
CH-3011 Bern
T +41 (0)31 311 55 13
F +41 (0)31 311 55 38
office.bern@flyingteachers.com
www.flyingteachers.com
Öffnungszeiten: Mo–Fr 08–17

Office Deutschland:

Flying Teachers Deutschland
Büro Heidelberg
Friedensstraße 59
D-69121 Heidelberg
T +49 (0)6221 6530555
F +49 (0)6221 6530556
office.germany@flyingteachers.com
www.flyingteachers.com
Öffnungszeiten: Mo–Fr 09–17

Office Ungarn:

Flying Teachers Hungary
Közeplaki utca 47
H-5904 Orosháza
T +36 (68) 414-005
office.hungary@flyingteachers.com
www.flyingteachers.com
Öffnungszeiten: Mo–Fr 08–17

Office Mallorca:

Teachers Net S.L.
Av Juan Carlos I N°. 16
7580 Capdepera Illes Balears,
España