

Englisch für den Vertrieb von Logistikleistungen

Ausgangssituation

Ein führender deutscher Anbieter von Logistik-Dienstleistungen erkannte, dass sein Geschäft immer internationaler geworden war. Diese Entwicklung war nicht aufzuhalten und mit zunehmender Internationalisierung der Kundschaft zeigten sich früher kaum bekannte fremdsprachliche Anforderungen an die Mitarbeiter. **So groß das Unternehmen war, so komplex stellte sich die Aufgabenstellung für Target dar:**

- ⊕ Die 250 angemeldeten Teilnehmer waren aus den Bereichen Verkauf und Kundendienst. Die Bandbreite ihres beruflichen Aufgabenfeldes reichte von der Nachverfolgung verlorener Pakete bis zur Kundenakquisition.
- ⊕ Einige Teilnehmer hatten bereits regelmäßig englischsprachigen Kundenkontakt, während andere Teilnehmer nur über geringe Englischkenntnisse verfügten.
- ⊕ Die Teilnehmer waren bundesweit verteilt.



Trainingsziele

Steigende Effizienz der Verkaufsabteilung durch die verbesserte Qualität der englischsprachigen Kommunikation zwischen den Programmteilnehmern und ihren Kunden. Auf den verschiedensten Ebenen bedeutete dies, dass die Teilnehmer in der Lage sein mussten,

- ⊕ den Pakettransport von der Abholung bis zur Auslieferung deutlich zu erklären.
- ⊕ Informationen über die Produkte des Unternehmens zu geben.
- ⊕ Kundenbelange zu verstehen und eine passende Logistiklösung darzustellen.

Target's Lösung

Target entwickelte ein aus drei verschiedenen Phasen bestehendes Programm:

Vorbereitungsphase: Einstufungsgespräche zur Feststellung des Sprachniveaus (CEF). Erstellung individueller Bedarfsanalysen als Basis für die Formulierung von Trainingszielen. Entwicklung kundenspezifischer Trainingsmaterials für unterschiedliche Sprachniveaus und Aufgabenbereiche. Bildung von Teilnehmergruppen nach geographischer Lage, Sprachniveau und Aufgabenbereich.

Trainingsphase: Darstellung von Vokabular und Sprachstrukturen, welche für die jeweiligen Aufgabenbereiche erforderlich sind. Sprachpraxis in arbeitsbezogenen Übungen und Simulationen. Wiederholung und Feedback bei gestellten Aufgaben, um die praktische Aneignung der erlernten Fähigkeiten sicherzustellen.

Nachtrainingsphase: Support am Arbeitsplatz per digitaler Kommunikation, z.B. bei Nachfragen zu Wortschatz oder Satzbau. Übungen, um den Transfer der erlernten Fähigkeiten zum Berufsalltag am Arbeitsplatz zu gewährleisten.