



Talenkennis in uw organisatie: efficiënter werken, betere resultaten en tevreden medewerkers en klanten

Steeds meer bedrijven werken op de internationale markt. Enerzijds door overnames en fusies van bedrijven en anderzijds door communicatie met buitenlandse partners en leveranciers. Dat vraagt om een duidelijk taalbeleid. Professioneel communiceren is een must geworden. *Daarbij is zakelijk Engels vaak de 'gemeenschappelijke' taal.*

Herkent u deze uitdagingen?

- ✓ De Engelse e-mails en brieven van mijn medewerkers zijn niet altijd correct en formeel genoeg.
- ✓ Het vaktechnisch Business English is zeer beperkt, men zoekt constant naar de juiste woorden.
- ✓ Maar enkele medewerkers zijn zelfverzekerd genoeg om te telefoneren in goed zakelijk Engels
- ✓ De Engelse grammatica wordt nogal eens door elkaar gegooid wat tot misverstanden leidt en slordig overkomt
- ✓ Wat een onverwachte reactie, heeft dat misschien iets met de Engelse cultuur te maken?

Belangrijk dat uw medewerkers de taal van de klant spreken

Met het faciliteren van taaltrainingen geeft u bij uw medewerkers, maar ook externe klanten aan dat u op de juiste wijze communiceren belangrijk vindt.

U laat uw zakelijke contacten zien dat u hen respecteert door professioneel te communiceren in de gemeenschappelijke taal.

Nadenken over een taalbeleid is een eerste, belangrijke stap.

Het daarna implementeren een belangrijke tweede stap.

Resultaten volgen op de langere termijn. Zeker als het bij iedere medewerker 'tussen de oren' zit hoe het bedrijf wil communiceren.

Maar ook op korte termijn zijn verschillen merkbaar met op maat gemaakte trainingen.



Waarom investeren?

Keer op keer blijkt uit onderzoeken*, dat medewerkers die hun talen spreken:

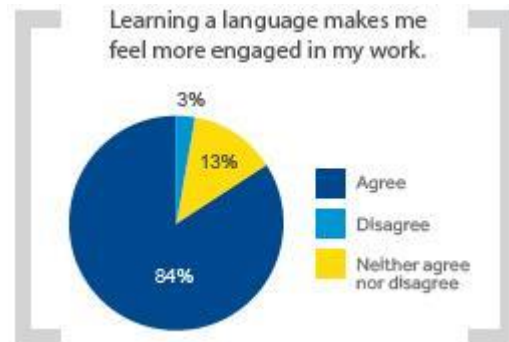
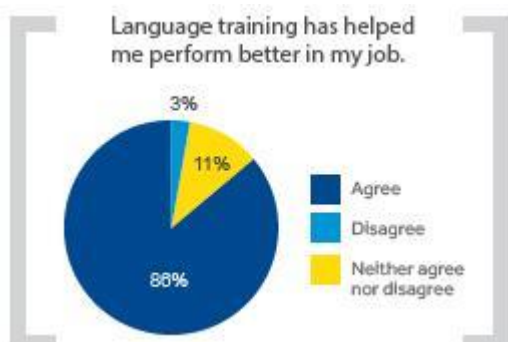
- zelfstandiger werken en met meer zelfvertrouwen
- zo gaat er geen tijd (en geld) verloren met het 'doorgeven' van moeilijke telefoongesprekken of e-mails
- medewerkers zijn productiever omdat zaken efficiënter opgepakt worden

Uw medewerkers werken doordat zij professioneel kunnen communiceren, een stuk beter en met meer rendement. Door een investering in taaltrainingen bespaart u dus kosten en heeft u beter gemotiveerder medewerkers.

"In een activiteitenrapport stelt Fenedex zelfs dat "85 % van de directies van Nederlandse bedrijven kennis moet hebben van een buitenlandse taal om effectief te handelen bij export uit Nederland".

Uit het Britse CLT rapport:

"De resultaten van het onderzoek bevestigen de fundamentele rol die het Engels speelt bij het bereiken van exportmarkten. Daarvoor is goede kennis van de taal en de cultuur van het betrokken land van essentieel belang."



Stel de volgende vragen:

1. In hoeveel vreemde talen moet en kan uw bedrijf communiceren?

Succesvolle bedrijven zijn in staat over verscheidene taal- en cultuurgrenzen heen te communiceren.

Op verschillende markten worden verschillende talen individueel of naast elkaar gebruikt.

- Spreken de meeste werknemers in uw bedrijf in ieder geval Engels op gevorderd niveau?
- Welke talen worden daarnaast nog meer gesproken en op welk niveau?

2. Wanneer organiseert u taalcursussen en/of culturele opleidingen voor uw medewerkers?

Taalopleidingen sturen een duidelijke boodschap naar uw klanten, zij zeggen:

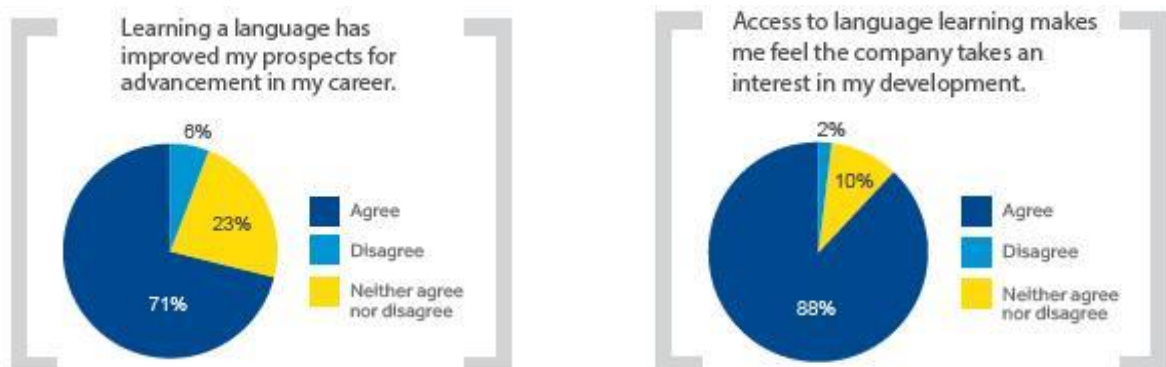
'Wij hebben interesse in u en willen nu en in de toekomst prettig met u samenwerken op een professionele manier'. 'Wij trainen onze medewerkers daarop en ook uw cultuur begrijpen zij'.

Voor de klant maakt het een groot verschil om met uw medewerkers in de 'eigen' taal te communiceren. Ook geven ze een duidelijke boodschap aan uw personeel: 'Communiceren met onze klanten in hun eigen taal is belangrijk, maar wij geloven ook in persoonlijke ontwikkeling van jou als medewerker'.

- Welk niveau van het [CEF \(Common European Framework\)](#) bezitten uw medewerkers?
- Zijn uw medewerkers naast het basis Engels ook bekend met zakelijk Engels?
- Zijn uw medewerkers bekend met vaktechnische vocabulaire?
- Communiceren uw medewerkers voldoende vloeiend?
- Hebben uw medewerkers genoeg zelfvertrouwen?

3. In hoeverre en op welke manier test u talenkennis bij een selectiegesprek?

- Voert u weleens selectiegesprekken in het Engels met sollicitanten?
- Bezitten uw HR medewerkers voldoende kennis om een goed gesprek te voeren?
- Op welke zaken let u dan vooral in het gesprek?
- Welke eisen stelt u aan het niveau van de aan te nemen medewerkers?



4. Wat doet u voordat u een nieuwe markt in een ander land wil betreden?

- Verdiept u zich in de cultuur (d.m.v. een training)?
- Zoekt u contact met een native speaker uit dat land?
- Kijkt u of er voldoende talenkennis in het bedrijf aanwezig is?
- Bent u als bedrijf bereid om te investeren in talenkennis?

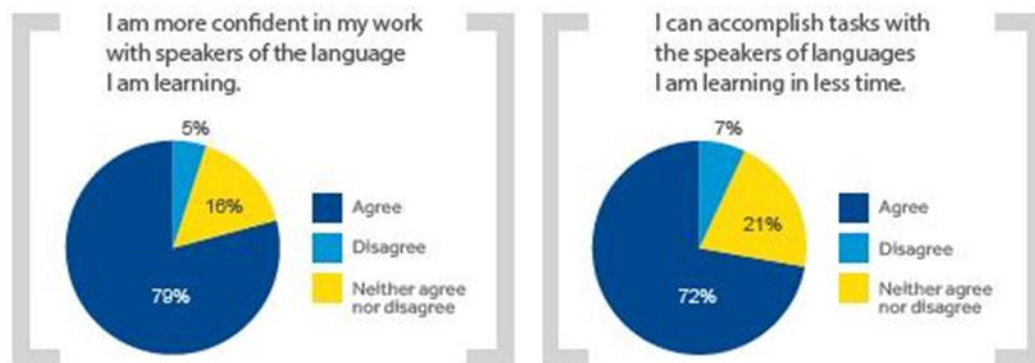
5. Is uw website meertalig?

Behalve dat een meertalige website u in staat stelt om rechtstreeks uw bedrijf te presenteren aan niet Nederlands sprekenden, is het ook een onderdeel van uw marketing. Het maakt bedrijven nieuwsgierig naar wat u voor hen kunt doen.

- Is uw website professioneel vertaald door een native speaker?
- Begrijpen uw medewerkers ook wat er staat als toelichting wordt gevraagd?

6. Gebruikt u standaard documenten?

- Gebruikt u in uw bedrijf standaard brieven of templates in een andere taal?
- Zijn deze documenten toereikend en op de juiste manier vertaald?
- Weet iedere medewerker wanneer ze gebruikt dienen te worden?



Serious Results training helpt ondernemers en medewerkers in bedrijven om professioneel te communiceren in andere talen.

Zakelijk Engels is daarbij het specialisme, daarnaast wordt met een team van native speakers ook zakelijk Duits, Frans, Spaans en Russisch verzorgd bij uiteenlopende bedrijven in verschillende sectoren.

Wij hebben al vele bedrijven geholpen.

Zoekt u een sparringpartner om eens vrijblijvend te kijken hoe de taalvaardigheid in uw bedrijf geoptimaliseerd kan worden?

We maken graag met u kennis. www.zakelijkengels-srtraining.nl

*Bronnen en onderzoeken:

Onderzoek naar taalvaardigheid in bedrijven door:

European Commission's Directorate General for Education and Culture

'The language guide for European Business'

<http://goo.gl/Y9P38d>

'What's your language strategy?'

Een onderzoek door Tsedal Neeley en Robert Steven Kaplan van de Harvard Business School

<https://goo.gl/VVDZDs>

Een recente studie (uitgevoerd door IDG Research Services en uitgebracht door Rosetta Stone) 'Language challenges in your company'

<http://goo.gl/CDZo8k>

Een studie uit 2006 door het CILT, the National Centre for Languages

<http://goo.gl/zXhmfZ>

<http://www.zakelijkengels-srtraining.nl/een-taaltraining-levert-geld-op-4-redenen/>