

Trainingsdesign

Schriftliche Kommunikation

Tag 1

Begrüßung der Teilnehmer

Vorstellung

Zielarbeit

Perspektivenwechsel: Was erwarte ich als Kunde, wenn ich ein Schreiben eines Unternehmens erhalte?

Was ärgert mich maßlos?

Diskussion und Erarbeitung in Regeln

Formale Richtlinien für die Korrespondenz

Bestandteile des Briefaufbaus

Interne Regeln: Bearbeitungszeiträume und Korrespondenzregeln

Kundenorientierter Sprachstil im Schriftverkehr: Zeitgemäße Formulierungen

Übungen Positiv/Negativ – Formulieren

Eigenes Erstellen von einfachen Schreiben zu Standardsituationen

Ende des ersten Tages

Tag 2

Nachlese vom Vortag – Beantwortung offener Fragen

Checkliste: Briefe vorbereiten

Checkliste: Emails

Adäquate Beantwortung des Kundenanliegens

Prägnante und verständliche Formulierung von Sachverhalten unter Verwendung von vorgegebenen Musterbriefen und Textbausteinen

Übungen und Diskussion

Mittagspause

Sie-Ansprache

Lösungsorientiertes Argumentieren zur fallabschließenden Bearbeitung

Übungen und Diskussion

Abschluss-Feedback und Seminarende