

Warum Schreibwerkstätten?

Briefe und E-Mails sind die Visitenkarte des Unternehmens und eine gute Stilpraxis gehört zu einem professionellen Auftritt des Unternehmens einfach dazu. Aber Wortungetüme, Bandwurmsätze und Ärmelschonerformulierungen halten sich oft hartnäckig in vielen Briefen, die Unternehmen täglich an ihre Kunden senden.

Schreibwerkstätten bieten die Möglichkeit, individuelle Formulierungskompetenzen aufzubauen und Ansatzpunkte für die Überarbeitung der eigenen Korrespondenz zu finden.

Schreibwerkstätten sind ein- bis zweitägige Trainings, in denen die Grundlagen moderner Schriftkommunikation vermittelt und Originalbriefe und Textbausteine überarbeitet werden.

Ziel ist es, die Gestaltungsmöglichkeiten in der schriftlichen Kommunikation zu erkennen und anhand konkreter Beispiele zu üben. Im Mittelpunkt des Trainings steht das Erarbeiten und die Optimierung des individuellen Formulierungsstils.

Welche Inhalte sind zu erwarten?

Folgende Themen werden behandelt:

- Gestaltungsmöglichkeiten und Erfolgsfaktoren in der schriftlichen Kommunikation identifizieren,
- Ansatzpunkte für einen verbesserten Formulierungsstil kennen lernen z.B. optische Gestaltung von Briefen, Gliederung, prägnante, einfache und verständliche Ausdrucksweise, ansprechender Formulierungsstil,
- Analyse und Optimierung des eigenen Formulierungsstils,
- Erarbeitung unternehmensweiter Formulierungsgrundsätze.

Kurze Impulsvorträge wechseln sich ab mit Arbeiten im Plenum, Kleingruppenarbeit und Einzelarbeit.

Die Teilnehmer können zu dem Training Originalbriefe mitbringen, die sie optimieren möchten.

Für eine Vorbereitung auf das Training ist es erforderlich, dass der Auftraggeber Originalbriefe und/ oder Textbausteine zur Verfügung stellt. Diese können auch im Rahmen der Schreibwerkstatt überarbeitet werden.

Welche Leistungen erhalten Sie?

Folgende Leistungen erhält Ihr Unternehmen:

- Planung und Abstimmung der Trainingskonzeption,
- Konkretisierung und Abstimmung des gewünschten Formulierungsstils,
- Durchführung der Trainings,
- Dokumentation der Arbeitsergebnisse.

Welche weiteren Leistungen sind möglich?

Schreibwerkstätten können kombiniert werden mit Schriftgutanalysen. Bei einer Schriftgutanalyse werden Briefe, Textbausteine und E-Mails, die das Unternehmen in der schriftlichen Kommunikation mit dem Kunden nutzt, auf der Grundlage von Bewertungskriterien kritisch geprüft.

Die Ergebnisse der Schriftgutanalysen wiederum können die Grundlage bilden für die Entwicklung von Leitlinien für die kundengerichtete Schriftkommunikation in Richtung Corporate Language (Sprachstil) und Corporate Wording (Unternehmenssprachschatz).

imug Leistungen und Referenzen im Themengebiet Servicequalität

Service Checks

Zur Überprüfung der tatsächlichen Qualität des Kontaktmanagement in spezifischen Bereichen und zum Aufzeigen von Verbesserungspotentialen auf der Basis von Mystery Shopping, Mystery Calling oder Mystery Writing.

Kundenzufriedenheitsbefragungen

Um die Servicequalität aus Sicht der Kunden zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Es existieren verschiedene Angebote für Einzelbefragungen, Multiclient-Branchenbefragungen mit Benchmarkvergleichen und Kundenzufriedenheitsmonitore. Darüber hinaus bietet das imug die Konzipierung, Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen an.

Telefon Coaching

Unterstützung von Mitarbeitern im telefonischen Kundenkontakt mit individuellem Coach.

Service Scouts

Erfassung der Wahrnehmung der Servicequalität aus Sicht „echter Kunden, die systematisch über ihre Erfahrungen und Erlebnisse berichten.

Qualitätsmanagement

Definition von Qualitätsstandards, Entwicklung von Kennziffern und Steuerungsinstrumenten (Service Quality Scorecard), Analyse und Optimierung von Prozessen und Strukturen (Business Process Reengineering), Aufbau, Implementierung und Unterstützung eines Qualitätsmanagement in der Aufbau- und Ablauforganisation, Coaching.

Beschwerdemanagement

Implementierung eines Beschwerdemanagements zum qualifizierten und effizienten Umgang mit Kundenbeschwerden, Coaching, Beschwerdezufriedenheitsanalysen.

Trainings

Kommunikationstrainings (persönliche und telefonische Kommunikation), Schreibwerkstätten zur Verbesserung der Schriftkommunikation, Training professionelle Beschwerdebearbeitung, u.a.m.

Auftraggeber im Bereich Servicequalität (Auswahl):

avacon, Helmstedt
AVU, Gevelsberg
Baan, Hannover
Center Parcs, Bisingen
Deutsche Telekom, Bonn
dm-drogerie markt, Karlsruhe
GASAG, Berlin
Gundlach KG, Hannover
HEIN GAS, Hamburg

HypoVereinsbank, München
Nds. Landesamt für Bezüge und Versorgung,
Hannover
Sennheiser electronic, Wedemark
Stadtwerke Hannover AG, Hannover
Tegut..., Fulda
Volkswagen Bank, Braunschweig
WEMAG AG, Schwerin
u.a.m.



Gern besprechen wir mit Ihnen weitere Details.
Rufen Sie uns doch einfach an!
Birgitt Pollmann, Tel: 0511/ 12196-15,
E-Mail: pollmann@imug.de