

Aufbau-Werkstatt

Exzellente Korrespondenz

Schreibkompetenz vertiefen, festigen und konkret anwenden



29.11.2018

Seminar

09:00 – 17:00 Uhr

30.11.2018

Praxis (optional)

09:00 – 14:00 Uhr



imug-Schreibwerkstatt

Für die **Korrespondenz mit Kundinnen und Kunden** gelten heute andere Maßstäbe als noch vor einigen Jahren:

Gut verständlich soll sie sein, präzise Botschaften enthalten und dabei die Beziehungsebene nicht vernachlässigen. Die Grundlagen für diese durchaus anspruchsvolle Aufgabe vermitteln wir in unserer imug-Schreibwerkstatt.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.imug.de

imug-Aufbau-Werkstatt

Was passiert aber danach in der **täglichen Praxis**?

- ▶ Finden die Grundregeln auch dann Anwendung, wenn der Sachverhalt richtig kompliziert wird?
- ▶ Oder wenn massive Störungen in der Kundenbeziehung aufgetreten sind?
- ▶ Schaffen es Ihre Briefe und E-Mails, solche individuellen Herausforderungen gezielt und mit der gewünschten Wirkung zu meistern?
- ▶ Und wie können Kundenerwartungen möglicherweise sogar übertroffen werden?

Hier setzt unsere Aufbau-Werkstatt an.

Dieses Schreibtraining richtet sich an **Mitarbeitende, die sich intensiv mit Kundenkorrespondenz befassen**: im Beschwerde- oder Forderungsmanagement, im Back Office oder auch in der Unternehmenskommunikation.

Sie haben bereits an einem Seminar für moderne Korrespondenz teilgenommen, oder haben vertiefte Kenntnisse und kennen die Anforderungen zeitgemäßen Schreibens.



Tag 1 – Seminar

Ausgehend von den vorhandenen Praxiserfahrungen werden die tragenden Elemente der modernen Korrespondenz jetzt ganz konkret aufgefrischt, erweitert, gefestigt und vertieft. Je nachdem, wo das Alltagsgeschäft die Schwerpunkte vorgibt, erfolgt ein ...

Feinschliff für die folgenden **möglichen Themen**:

- ▶ Bei schwierigen und besonderen Anlässen den richtigen Ton finden
- ▶ Den Satzbau gezielt nutzen, um die Aufmerksamkeit der Leserinnen und Leser zu lenken
- ▶ Kompetenzbotschaften unternehmensspezifisch formulieren
- ▶ Auch kurze E-Mails ansprechend gestalten
- ▶ In komplexen Schreiben logisch stringente Argumentationen aufbauen
- ▶ Neugier wecken: PS- und Betreffzeile gekonnt nutzen
- ▶ Geliebten Floskeln auf die Spur kommen, den eigenen Schreibstil reflektieren und gezielt weiterentwickeln
- ▶ Eigene Beispiele einbringen, Fragen diskutieren

Tag 2 – Praxis (optional)

Bringen Sie **Schriftstücke aus Ihrem Unternehmen** mit und **überarbeiten** Sie diese gemeinsam am zweiten Tag in kleinen Gruppen. Unsere Trainer begleiten dabei und helfen, die Impulse des Schreibtrainings ganz konkret anzuwenden. Voraussetzung ist, dass Sie am 1. Tag teilgenommen haben.



Methoden

TEXTANALYSE **TRAINER-INPUT** **ARBEIT IN KLEINEN TEAMS**

TEXTÜBERARBEITUNGEN **KREATIVÜBUNGEN** **TRAINERFEEDBACK**

ERFAHRUNGSAUSTAUSCH **ENTWICKLUNG VON TEXTBAUSTEINEN**

Ihr Nutzen



- ▶ **Bessere Texte:**
Sie werden wirkungsvoller, professioneller, verständlicher, überzeugender.
- ▶ **Sicherheit im Schreiben gewinnen:**
Sie meistern auch die schwierigen Anlässe mit souveräner Haltung.
- ▶ **Exzellenter und effizienter Service:**
Durch prägnante und klare Botschaften reduzieren sich unnötige Folgekontakte.
- ▶ **Begeisterte Kundinnen und Kunden:**
Jeder schriftliche Kontakt wird als Chance genutzt, die Kundenbindung noch nachhaltiger zu gestalten.
- ▶ **Voneinander lernen:**
Der Erfahrungsaustausch mit Fachleuten in ähnlichen Positionen bereichert und bestätigt Ihr eigenes Kompetenzspektrum.
- ▶ **Input und Feedback von Experten:**
imug Trainer bieten branchenübergreifende Expertise im Bereich Service Excellence für alle Kontaktkanäle der Kundenkommunikation.



Trainerin



Miriam Dreblow

... hat an der Freien Universität Berlin „Bildung, Erziehung und Qualitätssicherung“ am Fachbereich Erziehungswissenschaft und Psychologie studiert. Sie trainiert Gruppen in Kommunikationsthemen, führt Korrespondenzanalysen durch und optimiert die Schriftkommunikation für Kunden vieler Branchen. Als Transaktionsanalytikerin bietet sie Coaching und Teamentwicklung an, moderiert Workshops und begleitet Unternehmen in der Umsetzung moderner Servicequalität.

Veranstalter



Die imug Beratungsgesellschaft

Forschung – Beratung – Service

Kunden, Mitarbeiter und die kritische Öffentlichkeit stellen immer komplexere Anforderungen an Unternehmen und Organisationen. Wir forschen und beraten zur Frage, wie die Austauschbeziehungen zwischen Organisationen und ihren Stakeholdern effizient und verantwortlich gestaltet werden können. Wir arbeiten für Institutionen, die ihren ökonomischen Erfolg mit ökologischer Verträglichkeit und sozialer Fairness verbinden wollen. Als Marketingexperten sehen wir unsere Aufgabe darin, Win-win-Situationen mit den „Mitteln des Marktes“ herbeizuführen. Qualität, Leistung, Fairness sollen überzeugen.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage: www.imug.de



Bild: www.google.com

Veranstaltungsort

... ist der modern ausgestattete Seminarraum der **imug Beratungsgesellschaft, in Hannover**. Nur 12 Gehminuten vom ICE-Hauptbahnhof entfernt ist der Veranstaltungsort zentral gelegen und gut erreichbar. Bei Bedarf reservieren wir Ihnen gern ein Hotelzimmer, gleich nebenan.

imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH

Postkamp 14 a
30159 Hannover

Ihre Anmeldung:

Seminar + Praxistag

Ich melde mich für den **29. und 30. November 2018 an**.

Seminar

Ich melde mich nur für den **29. November 2018 an**.

Die Teilnahme kostet für die gesamte Aufbau-Werkstatt (2 Tage) pro Person 990,- € zzgl. MwSt., einschließlich Seminarunterlagen, Getränke und Mittagessen.

Die Teilnahme nur für den 1. Tag liegt bei 690,- € zzgl. MwSt.

Vorname _____	Name _____
Unternehmen _____	Funktion _____
Tel. _____	E-Mail _____
Str + Nr / Postfach _____	
PLZ _____	Ort _____



Auf Ihre Anmeldung oder Fragen freut sich: **Ximena Steckhan**

Mail steckhan@imug.de | Tel +49 511 121 96 38 | Fax +49 511 121 96 95