

Tagesseminar

Schreibwerkstatt

Zeitgemäße Korrespondenz im Kundenservice



18. März 2020

in Hannover

09:00 - 17:00 Uhr



Ihre Kundenkommunikation ist so vielfältig wie die Wünsche Ihrer Kundinnen und Kunden – und in schriftlicher Form die Visitenkarte Ihres Unternehmens.

- ▶ Erfüllt Ihre Korrespondenz aber die Anforderungen von heute?
- ▶ Richten Sie sich in Ihren Briefen und E-Mails konsequent am Servicegedanken aus?
- ▶ Orientieren sie sich an der Denk- und Sprechweise Ihrer jeweiligen Zielgruppe?

Schreibwerkstätten sind Trainings, bei denen es um die Erweiterung der persönlichen Schreibkompetenzen geht. Sie wenden sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die individuelle Briefe und E-Mails verfassen oder vorgefertigte Vorlagen anpassen. Wir richten das Training an dieser Schreibpraxis aus.

Die Veranstaltung ist auch für Führungskräfte relevant, weil sie über „den Stil des Hauses“ entscheiden und hier die Gelegenheit erhalten, Formen einer zeitgemäßen Korrespondenz einmal selbst durchzuspielen.



Ansatz der Schreibwerkstätten ist es, die Sensibilität für den eigenen Schriftkommunikationsstil zu fördern. Ziel sind Texte, die authentisch und sicher die Botschaften zum Ausdruck bringen, die Ihnen wichtig sind.

Das Training ist für eine kleine Gruppe von acht bis zwölf Teilnehmerinnen und Teilnehmer konzipiert. Wir arbeiten mit konkreten Beispielen aus der täglichen Schreibpraxis.



Inhalte des Seminars

Zum Lesen einladen

- ▶ das Leseverhalten der Kundinnen und Kunden berücksichtigen
- ▶ Hervorhebungen gezielt einsetzen
- ▶ die Betreff-Zeile als Eintrittskarte nutzen
- ▶ ansprechend einsteigen und abschließen

Ohne Floskeln, aber mit Verben

- ▶ den Satzbau abspecken
- ▶ mit Verben arbeiten
- ▶ prägnante Aussagen treffen
- ▶ moderne Wortwahl

Der Mensch steht im Mittelpunkt

- ▶ den Kundennutzen in den Vordergrund stellen
- ▶ die „Sie“-Ansprache konsequent umsetzen
- ▶ positiv und aktiv formulieren

Beschwerden als Chance nutzen

- ▶ empathisch reagieren
- ▶ negative Nachrichten geschickt verpacken
- ▶ die Perspektive wechseln

Zeitlicher Ablauf

08:30 Ankommen bei Tee und Kaffee

09:00 Beginn der Veranstaltung

12:30 Mittagspause mit Catering

15:00 Kaffeepause

17:00 Ende der Veranstaltung

Ihr Nutzen

- ▶ Zeitgemäße Schriftkommunikation kennenlernen und festigen
- ▶ Optische Gestaltungsmöglichkeiten zielgerichtet nutzen
- ▶ Anwendung anhand eigener Beispiele
- ▶ Konkrete Formulierungen entwickeln
- ▶ Aussagekräftige Seminarunterlagen
- ▶ Austausch mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern anderer Unternehmen



Trainer



Andreas Schielke

... ist ausgebildeter Lehrer und Geisteswissenschaftler. Viele Jahre war Herr Schielke Führungskraft und Trainer im Customer Care. Für die imug Beratungsgesellschaft ist Herr Schielke als Trainer und Senior Berater im Bereich Customer tätig.

Er führt Service- und Korrespondenzanalysen durch und optimiert die Kommunikation für Unternehmen aus verschiedenen Branchen. Darüber hinaus qualifiziert, trainiert und coacht er Mitarbeitende bei der Umsetzung moderner Kundenkommunikation.

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:

Anmeldung zur Schreibwerkstatt

Ich melde mich für den **18. März 2020** an.

Alternativtermin

Bitte informieren Sie mich über weitere Veranstaltungstermine.

Die Teilnahme kostet pro Person 690,- € zzgl. MwSt., einschließlich Seminarunterlagen, Getränke und Mittagessen.

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