

# Diplomatisch und serviceorientiert schreiben - Webinar mit E-Mail-Coaching

**für** Mitarbeiter/-innen, die sich mit "brisanten" Briefen/E-Mails bzw. dem "ganz normalen" Alltagsschreiben befassen.

**Termin** 07.12.2020

(Online-Schulung 9 Uhr – 12 Uhr, anschließend Übungsphase bis 14.12.2020 und E-Mail-Coaching bis 21.12.2020)

**Dozent** Dr. Steffen Walter

Korrespondenztraining und Korrespondenzberatung, Fachbuchautor

## Thema

Briefe sowie E-Mails sollten kurz, treffend und zeitgemäß formuliert sein. Die Empfänger möchten im Zeitalter der Informationsflut schnell informiert werden. Anderer-seits sollten die Empfänger spüren, dass man sie mit ihren Anliegen ernst nimmt. Ein seelenloser Standard-Text führt unweigerlich zu weiterem Ärger. Letztlich geht es darum, dass die Kunden Ihr Unternehmen in positiver Erinnerung behält. Die Korrespondenz (Brief oder E-Mail) bietet dazu interessante Ansatzpunkte.

Sie haben bei Antwortschreiben im Servicebereich einen kleinen Zeitpuffer, um wohlüberlegte Antworten zu formulieren. Sie können das Potenzial der Sprache nutzen, um mit Korrespondenz eine wirkungsvolle Visitenkarte Ihres Unternehmens – auch und gerade in einer Problem-Situation – abzugeben.

## Ihr Nutzen

- Sie erweitern und vertiefen ihre Kenntnisse zu zeitgemäßen Formulierungen.
- Sie lernen, durch schriftliche Formulierungen zu überzeugen.
- Sie stellen die Empfänger in den Mittelpunkt ihrer Schreiben. Dazu nutzen Sie die sprachlichen Mittel und Möglichkeiten aus. Sie verkörpern dadurch ein glaubwürdiges Engagement.
- Sie vermeiden Provokationen und vertreten mit einer unmissverständlichen Sprache die Interessen des eigenen Unternehmens.
- Sie kennen die Grundprinzipien der „Einfachen Sprache“ und können diese je nach Zielgruppe in ihren Texten anwenden. Sie schaffen damit Transparenz.
- Sie sind in der Lage, serviceorientiert und individuell zu formulieren. Sie können Textvorlagen entsprechend anpassen.

Anmeldung zum Seminar:

**Diplomatisch und serviceorientiert schreiben - Webinar mit E-Mail-Coaching**

am 07.12.2020 Online (22-1677)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)

Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

>>>Ihr besonderer Nutzen: Alle Teilnehmer erhalten ein **individuelles Feedback** zu ihren Texten.<<<

## Methodik

3 Stunden Live-Online-Schulung (mit Pause), Sie erhalten im Vorfeld Präsentationsfolien - Mitschrift beim Webinar möglich, Diskussion und Übungen; Übungs-/Selbstlernphase - 7 Tage Zeit; E-Mail-Coaching mit individuellem Feedback und Abschlusstelefonat

## Inhalte

### Webinar am 07.12.2020 (9 – 12 Uhr)

- **Ein Blick hinter die Kulissen**
  - Sprachliche Fettnäpfchen
  - Diplomatische Antwortstrategie –
  - Fragen zur Problemlösung
  - Verbale Streicheleinheiten
  - Selbstsorge: Werkzeuge zum Entärgern –
  - „Mensch ärgere dich nicht!“
- **Textbausteine**
  - Neutraler Betreff
  - Individuelle Anrede
  - Welcher Kunde? Welche Einleitung?
  - Überzeugende und verständliche Argumentation
  - Schlussformulierungen mit Langzeitwirkung
- **Einfache Sprache**
  - Klare Orientierungen
  - Übersichtliches Layout
  - Einfache und kurze Sätze
  - Fachwörter mit Erläuterungen
  - Fachwörter mit Erläuterungen
  - Bildhafte Sprache mit Beispielen
- **Zeitgemäße Sprache**
  - Bürokratische Floskeln vermeiden
  - Sprachliche Trends integrieren (E-Mail)
- **Kleine Diskussionsrunden und Übungen**

### Übungsphase - 7 Tage bis 14.12.2020

Sie wenden die Erkenntnisse aus dem Webinar in Beispielen an.

Variante 1	Variante 2
Sie senden dem Dozenten 2 Beispiele aus Ihrer aktuellen Korrespondenzpraxis zur Prüfung.	Sie bearbeiten eine Trainingsaufgabe aus dem Webinar und senden das Ergebnis an den Dozenten.

### E-Mail-Coaching - Ende am 21.12.2020

- Der Dozent kommentiert und korrigiert Beispiele und sendet diese an Sie zurück.
- Abschließendes Gespräch über Optimierungsmöglichkeiten per Telefon.

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett            0351 8322-332  
 Maria Tamme            0351 8322-339  
 Cornelia Stangner      0351 8322-373

#### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **310,00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

#### Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

#### Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.