

## Den Takt vorgeben

### Korrespondenztraining: Schwierige Schreibanlässe souverän meistern

**Reklamationen, Entschuldigungsschreiben, Kondolenzschreiben** - es gibt viele Anlässe, bei denen es schwer fällt **die richtigen Worte** zu finden. Auch wenn die Grundlagen der kundenorientierten Korrespondenz bereits bekannt sind und gut von der Hand gehen, können schwierige Themen uns vor eine Hürde stellen. Aber auch bei schwierigen Themen gibt es **einige Regeln und Tipps**, an die man sich halten kann. So gelingt es, dass die Nachricht beim Empfänger "nicht in den falschen Hals" gerät und das Verfassen leicht von der Hand geht.

Im Aufbautraining klären Sie Ihre offenen Fragen und Schwierigkeiten bei der **Umsetzung in den Arbeitsalltag** und **vertiefen Ihr Wissen** zu moderner wie kundenorientierter Korrespondenz. Sie erarbeiten sich **präzise, wirkungsvolle und empfängerorientierte Formulierungen**, damit Ihre Botschaft beim Kunden auch ankommt. Zusätzlich lernen Sie, schwierige Schreiben - ob **Mahnung, Beschwerdebehandlung, Absage oder Entschuldigung** - **professionell** zu gestalten. Dabei arbeiten Sie intensiv an Ihren eigenen Entwürfen.

#### Inhalte

- Nach Bedarf: Vertiefung der Themen aus dem Basisseminar
- Das Schreiben als Dialog
  - Kundenbindung durch Korrespondenz unterstützen
  - Perspektivenwechsel
- Schwierige Situationen kundenorientiert gelöst
  - Was Situationen schwierig macht
  - Was zur Lösung beiträgt
  - Beziehungsorientierte Formulierungen
- Das eigene Ziel vor Augen
  - Nutzenargumentation einsetzen
  - Aktionen beim Kunden auslösen
- Persönliche Fortschrittsplanung

#### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die die Grundlagen der modernen Korrespondenz kennen, häufig schwierige Schreibanlässe behandeln und ihre schriftliche Kommunikation weiter optimieren wollen.

Dieses Korrespondenztraining gibt es auch als offenes Seminar. [Hier](#) geht es zur Seite und zur Anmeldung.





Bei der Planung Ihres Inhouse-Korrespondenztrainings berät Susanne Kirchner Sie gern:  
**02232 50113-0**