



Klare Kundenkorrespondenz

auch im Beschwerdefall

Inhalte

- Kennenlernen der Kommunikationspositionen (Transaktionsanalyse nach Eric Berne, Thomas A. Harris).
- Bewusstes Erleben der Wirkungsmechanismen aus den jeweiligen Kommunikationspositionen heraus.
- Kennenlernen und Erleben des Kommunikationsquadrates (nach Friedemann Schulz von Thun).
- Erlernen und Anwenden von Qualitätskriterien in der schriftlichen Kundenkorrespondenz.
- Wie funktioniert aktives Zuhören und wie verwende ich die gewonnenen Informationen sprachlich erfolgreich?
- Bewusstsein schaffen für die Leitplanken der Sprache.
- Gemeinsames Erarbeiten und Erkennen der Vor- und Nachteile einer Beschwerde.
- Kennenlernen und Trainieren von Formulierungshilfen zur schriftlichen Beschwerdebearbeitung.
- Positives Formulieren für eine erfolgreiche Kundenkorrespondenz trainieren.
- Mail/ Brief versus persönlicher Kontakt → wie wähle ich das richtige Kommunikationsmedium?
-



Ihre Ansprechpartnerin:

Heidi Buchfink

0381 444 380 03

buchfink@adwi.de



Ihre Dozentin:

Juliane Retzlaff

Zielgruppe: alle Interessierende

Methoden: Präsentation und Fallbeispiele, Vortrag

Termin	Veranstaltungsort	Zeit
28.02.2019	Doberaner Straße 112, 18057 Rostock	09:00 – 16:15 Uhr
Seminargebühr 185,00 € ohne Förderung, Förderung durch Bildungsscheck möglich Im Preis enthalten sind Seminarunterlagen, Zertifikat und Pausengetränke		
Anmeldungen (Vor- und Zunamen)		
Unternehmen (Stempel), Datum	E-Mail-Adresse, Unterschrift	