

Organisation

TEILNAHMEGEBÜHR

Teil 1 – Grundlagenseminar: **490,- € netto** | 583,10 € brutto
Teil 2 – Update-Seminar: **490,- € netto** | 583,10 € brutto
Die Teilnahmegebühr umfasst die kompletten Seminarunterlagen und die Bewirtung während der Veranstaltung.

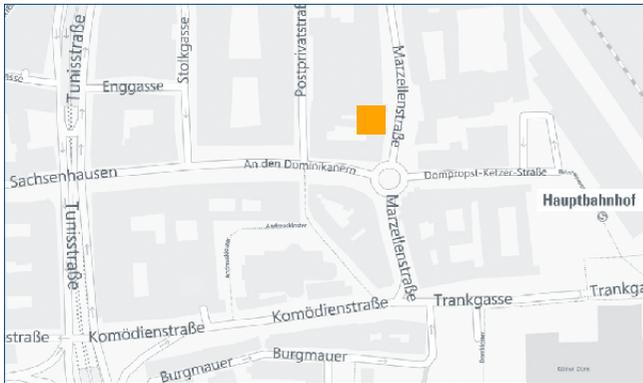
RABATT

Bei einer Sammelanmeldung zu derselben Veranstaltung erhält der dritte sowie jeder weitere Teilnehmer desselben Unternehmens 25 % Rabatt auf die Teilnahmegebühr.

VERANSTALTUNGSORT

Hilton Cologne Hotel Telefon: 0221 13071-2300
Marzellenstraße 13–17 Fax: 0221 13071-6030
50668 Köln E-Mail: res.cologne@hilton.com

Das Hilton Cologne befindet sich im Stadtzentrum von Köln und verfügt über eine Hotelgarage und einen Parkservice. Die Gebühr beträgt für 24 Stunden 28,-€, jede anschließende Stunde wird mit 3,20€ berechnet.

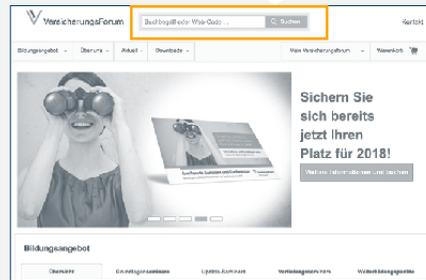


ÜBERNACHTUNG

Hotelbuchungen erfolgen durch die Teilnehmer selbst. Ein begrenztes Zimmerkontingent (147,- € inkl. gesetzl. MwSt. für Zimmer inkl. Frühstück und zzgl. Kulturförderabgabe) steht jeweils bis zu 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn unter dem Stichwort „VersicherungsForum“ zur Verfügung.

* Die Veranstalter übernehmen keine Garantie für die Anerkennung der Fortbildung durch einzelne Rechtsanwaltskammern. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Anmeldung im Internet unter www.versicherungsforum.de



Geben Sie den Webcode unter www.versicherungsforum.de ein.

Informieren Sie sich oder sichern Sie sich sofort Ihre Teilnahme.

ANMELDUNG

VersicherungsForum
Tagungsreihe der Deutschen Versicherungsakademie
Wilhelmstraße 43 g–i
10117 Berlin

ANSPRECHPARTNERIN



Julia Büchel
Telefon: 030 2020-5087
Telefax: 030 2020-6650

Internet: www.versicherungsforum.de
E-Mail: julia.buechel@versicherungsforum.de



Service- und kundenorientierte Korrespondenz

Von der guten zur besseren Korrespondenz!

5. Dezember 2018 **Teil 1: Grundlagenseminar**

20. Februar 2019 **Teil 2: Update-Seminar**

Hilton Cologne Hotel, Köln



JUTTA SAUER
JS Seminare & Coaching, Niedernberg



Service- und kundenorientierte Korrespondenz

„Schreiben ist einfach, man muss nur die falschen Wörter weglassen.“, das wusste schon Mark Twain.

Sind Ihre E-Mails und Briefe kurz, prägnant und empfängerorientiert? Gelingt es Ihnen, auch schwierige Sachverhalte präzise auf den Punkt zu bringen? Sind Ihre Schreiben strukturiert und übersichtlich? In diesem Training erfahren Sie, welche alten Zöpfe Sie abschneiden sollten und wie Sie modern, kunden- und zielorientiert kommunizieren.

ZIELGRUPPE

Das Grundlagen- sowie Update-Seminar richtet sich an Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen aus allen Bereichen sowie Versicherungsvermittler und -makler.

ab 09:00 Uhr	Empfang und Ausgabe der Tagungsunterlagen
09:30 Uhr	Beginn der Vorträge
11:00 – 11:15 Uhr	Kaffeepause
13:00 – 14:00 Uhr	Mittagessen
15:15 – 15:30 Uhr	Kaffeepause
17:00 Uhr	Ende der Veranstaltung



Programm | 5. Dezember 2018

TEIL 1 – Grundlagenseminar

Schriftliche Kommunikation als Imagefaktor des Unternehmens

- Übereinstimmung zwischen Korrespondenz und Unternehmensphilosophie
- Schriftliche Kommunikation und Corporate Culture
- So verbessern Sie die Außenwirkung Ihres Unternehmens

Korrespondenz aus der Sicht des Qualitätsmanagements

- Welche Kriterien müssen Ihre E-Mails und Briefe erfüllen, um Qualität zu haben?

Kurz, knapp, präzise, aussagekräftig und freundlich formulieren

- So kommunizieren Sie klar, deutlich und unmissverständlich ohne anmaßend und streng zu wirken
- Mit welchen W-Fragen prüfen Sie die Vollständigkeit Ihrer Texte?
- Freundlich und dennoch verbindlich und bestimmt formulieren
- Wie setzen Sie Termine, ohne Druck auszuüben?

Layout und Textgestaltung (DIN 5008)

- Anschrift und Anrede
- Vom Betreff bis zum Postskriptum
- Kennen Sie die korrekten Schreibungen? Welche Kardinalfehler Sie unbedingt vermeiden sollten!
- Gliederung und Struktur: so gestalten Sie übersichtliche und empfängerorientierte E-Mails und Briefe

Floskeln über Bord! Modern und kundenorientiert formulieren

- Ökonomisch, verständlich und ansprechend
- Nie mehr Schachtelsätze
- Auf welche alten Zöpfe sollten Sie verzichten?
- Verbaler Stil statt Nominalstil
- Welche Füllwörter und Doppelformulierungen können Sie vermeiden?
- Aktive, kundenorientierte Ausdrucksweise
- Anglizismen und Fremdwörter richtig dosieren
- Korrekter Umgang mit Abkürzungen
- Der Unterschied zwischen Schrift- und Umgangssprache

Programm | 20. Februar 2019

TEIL 2 – Update-Seminar

Psychologie im Schriftverkehr

- Positive Ausdrucksweise – positive Gedanken
- Empfänger- und partnerorientiert formulieren
- Das Glas ist halb voll
- Verzichten Sie auf psychologisch ungünstige Formulierungen

Einprägsame Ein- und Ausstiege in E-Mails und Briefen

- Kundenorientierte Einleitungs- und Schluss-Sätze
- Punkten Sie durch Umgangsformen und Höflichkeit!

Verschiedene Briefftypen von A wie Angebot bis Z wie Zwischenbescheid

- Legen Sie Ihre Korrespondenz unter die Lupe
- Analyse von Texten: Absagen, Einladungen, Einzeiler, Erinnerungen, Beschwerden etc.

Korrespondenz und Business Etikette

- Punkten Sie durch Umgangsformen und Höflichkeit

Rechtschreibung und Grammatik

- Was Ihre Rechtschreibprüfung nicht findet ...
- Grammatikalische Fettnäpfchen vermeiden

Programmänderungen bleiben vorbehalten.

Weitere Seminare für Sie:

5. Sep. 2018 | Beschwerden als Chance nutzen **VF137**

5. Dez. 2018 | Verhandlungsführung in der Schadenregulierung **VF116**