

## Grundlagen moderner Korrespondenz

Menschen erhalten täglich eine Vielzahl an Informationen. Das Gehirn wehrt sich gegen diese Reizüberflutung. Es nimmt nur noch das intensiv wahr, was ihm auf den ersten Blick gefällt. Ihre Korrespondenz sollte sich deshalb in der Aufmachung und dem Inhalt von der Masse der täglichen Post abheben.

Egal, ob Sie im Zeitalter der Digitalisierung Kundenbriefe schreiben oder via E-Mail mit Kunden korrespondieren. In beiden Fällen geben Sie die Visitenkarte Ihres Unternehmens ab.

Zugegeben, es ist nicht immer leicht, einen guten Brief oder ein perfektes E-Mail zu schreiben. Manchmal fehlt der richtige Einstieg, oft die Zeit zum Ausformulieren. In diesem Seminar erhalten Sie praxisnahe Tipps und Anregungen, wie Sie situationsgerecht formulieren und Ihrer Korrespondenz einen individuellen Charakter geben können.

### Inhalte:

- Der formale Brief- und E-Mail-Aufbau (DIN 5008)
  - Schreibweise von Adressen, Anreden, Absenderangaben, etc.
- Der optimale Briefaufbau
  - Briefeinstieg, -mitte und -abschluss
  - Absatzgrößen und Satzlängen
- Moderner Schreibstil
  - Umgang mit Füllwörtern und Floskeln
  - Hauptwörterei
- Kundenbriefe „richtig“ lesen und beantworten
  - Sachverhalte erfassen
  - empfängergerechte Formulierungen
  - Ein positives Leseklima schaffen
- Schwierige Sachverhalte
  - Ablehnen eines Kundenwunschs
  - Umgang mit Beschwerden
- Umgang mit Schreibblockaden

**In diesem Seminar arbeiten wir an Praxisbeispielen. Bitte bringen Sie zum Training möglichst einen Laptop sowie Kundenbriefe und E-Mails aus Ihrem Arbeitsalltag mit.**

### Methoden:

Input, Übungen, Praxisarbeiten

### Teilnehmerzahl:

8 – 10 Teilnehmer

### Dauer:

2 Tage



**Gilliar Consulting**

**Sabine Gilliar**

Moosbergstraße 35

64285 Darmstadt

Telefon: 06151 1526607

Mobil: 01577 9709021

sabine@gilliarconsulting.de

www.gilliarconsulting.de

## Vita

### Qualifikationen

- MPA-Beraterin MotivationsPotenzialAnalyse (motivation analytics UG, Freiburg)
- Professional Virtuell Presenter (HPS, Hattersheim)
- sci:vesco®-Master (permitto GmbH, Wiesbaden)
- Zertifizierte MSA®-Beraterin (Emesa GmbH, Wiesbaden)
- Systemischer Coach (SiegerConsulting, Darmstadt)
- Moderatorin und Trainerin (Neuland, Fulda)
- Qualitätsmanagerin/TQM-Assessorin (DGQ e. V., Frankfurt)

### Berufliche Stationen

- Personalentwicklerin und Systemischer Coach mit Verantwortung für die Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern und Führungskräften
- Kommunikations- und Onlinetrainerin
- Qualitätsmanagerin, Führungskraft und Projektleiterin
- Beraterin und Interim-Managerin
- IHK Dozentin, Lehrgang Personalentwicklung, „Modul Wissens- und Transfermanagement“

### Mitgliedschaften und Engagement

- Partnerin im Netzwerk culture2business
- Delegierte der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) und stv. Regionalkreisleiterin Darmstadt
- Beraterin Offensive Mittelstand
- Coaching Pool SiegerConsulting
- CSR-Engagement: Joblinge.de