Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie • Raiffeisenstraße • 10-16 51503 Rösrath

Rundschreiben A118/2015

Ansprechpartner: Sven Langner
Durchwahl: 0251 7186- 8412
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: sven.langner@rwgv.de

An die
Mitgliedsgenossenschaften

Rösrath, 22.04.2015

VC9036 Hurra - eine Beschwerde! In E-Mails und Briefen souverän mit Ärger und Kritik unzufriedener Kunden umgehen. Praktisches Qualitätsmanagement für alle, die im direkten schriftlichen Kundenkontakt stehen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wenn Sie in direktem Kontakt zu Ihren Kunden stehen, gehören anspruchsvolle Schreiben zu Ihrer Routinearbeit. Gerade wenn Beschwerden kommen und Ihr Kunde verärgert ist, macht der Ton die Musik.

Lernen Sie in diesem Training Formulierungen kennen, die

- zeigen, dass Sie den Kunden verstanden haben
- deeskalierend wirken und
- das Anliegen abschließend behandeln und
- den Kunden mit Ihrer Professionalität für Ihr Unternehmen (zurück-)gewinnen

Mit einfachen sprachlichen Mitteln können Sie verständlich, unbürokratisch und verbindlich formulieren. Alternativen zu Standardfloskeln helfen Ihnen dabei, Ihren Briefen und E-Mails eine kundenfreundliche und persönliche Note zu geben. Es erwarten Sie lebendige Trainingstage, an denen wir mit Beispielen für Ihre Praxis arbeiten.

Mit freundlichen Grüßen
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser gez. Sven Langner

Sitz des Unternehmens: Münster • Registergericht: Münster • Vereinsregister-Nr.: VR 4350
Vorstandsmitglieder: Ralf W. Barkey (Vorsitz) – Siegfried Mehring • Vorsitzender des Verwaltungsrates: Klaus Geurden
Hinweis: Es gelten die „Sonderbedingungen des RWGV für die Teilnahme an Bildungsveranstaltungen“ der Akademie.

RWGV Akademie

VC9036 Hurra - eine Beschwerde! In E-Mails und Briefen souverän mit Ärger und Kritik unzufriedener Kunden umgehen. Praktisches Qualitätsmanagement für alle, die im direkten schriftlichen Kundenkontakt stehen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter, die im direkten schriftlichen Kundenkontakt stehen

IHR NUTZEN

• Werten Sie mit einfachen Mitteln Ihren Schreibstiel auf!
• Ersetzen Sie farblose Floskeln durch ansprechende und persönliche Formulierungen!
• Bringen Sie Sachverhalte noch besser auf den Punkt!
• Nutzen Sie den lösungsorientierten Schreibstil um die Verärgerung des Kunden aufzulösen!
• Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie sein Anliegen verstehen!
• Sprechen Sie die sachliche und emotionale Ebene an!
• Deeskalieren Sie durch Ihren sprachlichen Ausdruck!
• Demonstrieren Sie die Professionalität Ihres Hauses bei Kritik und machen Sie den kritischen Kunden zum Fan!

INHALT

Sie arbeiten in dem Seminar mit Beispielen aus Ihrer Schreibpraxis. Die zahlreichen Tipps und Formulierungshilfen setzen Sie sofort um.

• veraltete Floskeln erkennen und durch zeitgemäße Formulierungen ersetzen
• zwischen den Zeilen lesen: das 4-Farben-Modell für die Korrespondenz
• Zeit sparen: durch verständliche Texte Missverständnissen vorbeugen
• die Betreffzeile: Formulierungsideen für eine lebendige Überschrift
• die Briefgestaltung: Tipps für eine ansprechende Optik Ihrer Schriftstücke
• der erste Eindruck ist entscheidend: moderne Formulierungen für den ersten Satz
• sympathische Ausstiegssätze, die hängen bleiben
• was Sie tun und lassen sollten: Netiquette für gelungene E-Mails
• in guter Erinnerung bleiben: negative Botschaften positiv verpacken
• wie Sie schlichten statt provozieren: lösungsorientiert schreiben

Hinweis für die Kreditgenossenschaften: Die Inhalte des Seminars orientieren sich am BVR Rahmenkonzept Qualität im Kundengeschäft.

TERMIN/ORT

01.06. - 02.06.2015, Tagungshotel im Raum Münster

TRAINER

Gisa Schuh, Expertin für kundenorientierte Korrespondenz

IHRE INVESTITION

540 EUR, maximal 10 Teilnehmer