



RWGA • Raiffeisenstraße10-16 • 51503 Rösrath-Forsbach

Rundschreiben: A075/2016

An die
Mitgliedsgenossenschaften

Ansprechpartner: S. Langner/ M. Köhler
Durchwahl: 0251 7186-8412
Direktfax: 0251 7186-8199
E-Mail: sven.langner@rwgv.de

Forsbach, 07.04.2016

Modul VC9036

Kundenbeschwerde? In E-Mails und Briefen den richtigen Ton treffen. Praktisches Qualitätsmanagement.

Zielgruppe: Für alle Mitarbeiter, die im direkten schriftlichen Kundenkontakt

Sehr geehrte Damen und Herren,

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.

Melden Sie sich jetzt an - per Anmeldefax oder über unser Serviceportal (www.rwga.de).

Mit freundlichen Grüßen
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

i.V. gez. Manfred Schlösser i.A. gez. Sven Langner

PS: Bisherige Teilnehmer geben dem Seminar die Note 1,4! Alle empfehlen es weiter!

Qualifikation braucht einen Partner. www.rwga.de

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.



VC9036 Kundenbeschwerde? In E-Mails und Briefen den richtigen Ton treffen. Praktisches Qualitätsmanagement.

ZIELGRUPPE	Mitarbeiter, die im direkten schriftlichen Kundenkontakt stehen
IHR NUTZEN	<ul style="list-style-type: none">• Werten Sie mit einfachen Mitteln Ihren Schreibstil 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 und machen Sie den kritischen Kunden zum Fan!
INHALT	<p>Sie arbeiten in dem Seminar mit Beispielen aus Ihrer Schreibpraxis. Die zahlreichen Tipps und Formulierungshilfen setzen Sie sofort um.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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
TERMIN/ORT	30.05. - 31.05.2016 in der RWGA Forsbach
TRAINER	Gisa Schuh, Expertin für kundenorientierte Korrespondenz
IHRE INVESTITION	540 EUR Optimale Lernbedingungen: maximal 10 Teilnehmer!