



## Rundschreiben

Rundschreibenummer A203/2017

### An die Kreditgenossenschaften

#### Neu im Office-Management

#### VC9999 Kundenorientierter Schriftverkehr als Blended Learning-Format

**Zielgruppe: Mitarbeiter im Sekretariatsbereich; Mitarbeiter in allen Kundensegmenten**

#### Auf einen Blick

Verbessern Sie die Cost-Income-Ratio Ihrer Bank, indem Sie Ihren kundenorientierten Schriftverkehr optimieren.

24. August 2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Blended-Learning Konzept – eine Kombination aus Basiswissensvermittlung durch ein WBT, durch ein zweiteiliges, interaktives Webinar und optional durch einen individuell auf Ihr Haus ausgerichteten Workshop – erfahren und optimieren Sie die praktische Umsetzung des kundenorientierten Schriftverkehrs in Ihrem Unternehmen.

Sie kennen die Wirkung von Worten in Ihren Kunden- und Werbetrieben, E-Mails, Angeboten, Terminbestätigungen und Mahnungen. Sie können zwischen positiven und negativen Wirkungen von Wörtern und Formulierungen unterscheiden und setzen Ihren Schriftverkehr kundenorientiert um. Sie formulieren pfiffig, gewinnen Sympathie und Vertrauen ohne Ihre Seriosität zu gefährden.

Bis zu vier Wochen vor dem Webinar werden Sie für die Web Based Trainings 75401 und 75402 Kommunikation Grundlagen und Vertiefung über VR Bildung freigeschaltet, deren Bearbeitung Voraussetzung für die Teilnahme an den Webinaren 91520 Teil I und Teil II ist.

Nähere Informationen finden Sie in den jeweiligen Kursforen. Bei Erbringung des Nachweises über einen Lizenzvertrag zu den WBT's 75401 WBT Grundlagen Kommunikation oder 75402 WBT Kommunikation Vertiefung kann der Webinarpreis für den ersten Teilnehmer einer Bank je Teil um 20 EUR reduziert werden.

Die Webinarreihe ist zweiteilig, inhaltlich eng miteinander verzahnt und aufeinander aufbauend.

Wir bieten Ihnen im Anschluss die Möglichkeit an, die erlernten Inhalte praxisorientiert, individuell und auf Ihr Haus zugeschnitten in einem Workshop umzusetzen. Bitte sprechen Sie uns bei Interesse direkt an.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre GenoAkademie

i.V.  
Karl Lenz

i.A.  
André Mahl

## Kundenorientierter Schriftverkehr

Inhouse: 50999 Workshop  
Kundenorientierter  
Schriftverkehr

91520 Kundenorientierter  
Schriftverkehr II  
18.09.2017, 09:30 – 11:00 h

91520 Kundenorientierter  
Schriftverkehr I  
11.09.2017 09:30 – 11:00 h

75402  
WBT – Kommunikation -  
Vertiefung

75401  
WBT – Grundlagen der  
Kommunikation

Ihr Referent:



**Heiko T. Ciesinski**

Der Unternehmer-Coach  
Hansestr. 38 45721 Haltern am See

Tel + 49 2364 - 50 72 74  
mobil + 49 160 - 78 10 947  
ciesinski@der-unternehmercoach.eu



## VC9999 Webinar: Kundenorientierter Schriftverkehr – Teil I

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter im Sekretariatsbereich; Mitarbeiter in allen Kundensegmenten
<b>Ihr Nutzen</b>	Verbessern Sie die Cost-Income-Ratio Ihrer Bank! Heben Sie sich durch kunden- und nutzenorientierte Schreiben aus der Masse ausdrucksloser Briefformulierungen ab und begeistern Sie Ihre Kunden und Interessenten. Die Webinarreihe ist zweiteilig, inhaltlich eng miteinander verzahnt und aufeinander aufbauend
<b>Inhalt Teil I</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durch Kundenanschriften positiv auffallen</li><li>• Die wichtigste Regel im Schriftverkehr</li><li>• Die aussagekräftige Betreffzeile</li><li>• Die moderne Anrede für Ihren Kunden</li><li>• Die besten Einstiegsformulierungen – ungewöhnlich und seriös</li><li>• Diese beiden Wörter gehören niemals an den Briefanfang</li><li>• Verben statt Hauptwörter</li><li>• Sie statt Wir – die kundenorientierte Schreibweise</li><li>• Der Köder muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler – nutzenorientiert formulieren</li><li>• Kraftvolle und ausdrucksstarke Formulierungen statt leerer Floskeln</li><li>• Wörter mit positiver Wirkung – der Schlüssel zum Kunden</li><li>• Die 5 größten Fehler in einem Werbebrief</li><li>• Angebote, die die Wünsche ihrer Kunden treffen</li><li>• Besondere Briefe: Finanzierungsangebot, Anforderung von Unterlagen. Kreditzusage</li></ul>
<b>Termin</b>	11. September 2017 von 09:30 Uhr – 11:00 Uhr
<b>Dozent</b>	Heiko T. Ciesinski; Der Unternehmer-Coach
<b>Ihre Investition</b>	189 Euro
<b>Was Sie sonst noch wissen sollten</b>	<p>Bei technischen Fragen zum Webinar wenden Sie sich bitte an Frau Nadine Müller (E-Mail-Adresse: <a href="mailto:nadine.mueller@genossenschaftsverband.de">nadine.mueller@genossenschaftsverband.de</a>, Telefon: +49 511 9574-5564).</p> <p>Bitte teilen Sie uns bei der Anmeldung Ihre E-Mail-Adresse mit.</p> <p>Der genannte Webinarpreis gilt für den ersten Teilnehmer aus einer Bank. Jeder weitere Teilnehmer aus dieser Bank zahlt nur 29 EUR, sofern er denselben Veranstaltungstermin bucht.</p> <p>Bei Erbringung des Nachweises über einen Lizenzvertrag zu den WBT's 75401 WBT Grundlagen Kommunikation oder 75402 WBT- Kommunikation Vertiefung kann der Webinarpreis für den ersten Teilnehmer einer Bank um 20 EUR pro Teil reduziert werden.</p>



## VC9999 Webinar: Kundenorientierter Schriftverkehr – Teil II

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter im Sekretariatsbereich; Mitarbeiter in allen Kundensegmenten
<b>Ihr Nutzen</b>	Verbessern Sie die Cost-Income-Ratio Ihrer Bank! Heben Sie sich durch kunden- und nutzenorientierte Schreiben aus der Masse ausdrucksloser Briefformulierungen ab und begeistern Sie Ihre Kunden und Interessenten. Die Webinarreihe ist zweiteilig, inhaltlich eng miteinander verzahnt und aufeinander aufbauend
<b>Inhalt Teil II</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die wichtigste Zeile eines Briefes - zur gezielten Kundenansprache</li><li>• Richtiger Umgang mit Fachbegriffen, Fremdwörtern und Abkürzungen</li><li>• Die erfolgreiche Terminbestätigung - nutzenorientiert einen vereinbarten Termin absichern</li><li>• 44 Grußformeln mit denen Sie auffallen</li><li>• Positive lösungsorientierte Formulierungen statt „Wir können nicht“</li><li>• Anschaulich und bildhaft formulieren</li><li>• Die 5 Satzzeichen gezielt einsetzen</li><li>• So machen Sie aus Bandwurm- und Schachtelsätzen verständliche Sätze</li><li>• Überzeugend und bestimmt formulieren statt des Konjunktivs</li><li>• Die besten Schlussformulierungen für den Briefausstieg</li><li>• So heben Sie wichtige Inhalte hervor</li><li>• Besondere Regeln für den E-Mail-Verkehr</li><li>• Besondere Briefe: Zusendung von Vertrags- und Kontoeröffnungsunterlagen, Baufi-Absage, Terminbestätigung, Mahnungen</li></ul>
<b>Termin</b>	18. September 2017 von 09:30 Uhr – 11:00 Uhr
<b>Dozent</b>	Heiko T. Ciesinski; Der Unternehmer-Coach
<b>Ihre Investition</b>	189 Euro
<b>Was Sie sonst noch wissen sollten</b>	Bei technischen Fragen zum Webinar wenden Sie sich bitte an Frau Nadine Müller (E-Mail-Adresse: <a href="mailto:nadine.mueller@genossenschaftsverband.de">nadine.mueller@genossenschaftsverband.de</a> , Telefon: +49 511 9574-5564).  Bitte teilen Sie uns bei der Anmeldung Ihre E-Mail-Adresse mit.  Der genannte Webinarpreis gilt für den ersten Teilnehmer aus einer Bank. Jeder weitere Teilnehmer aus dieser Bank zahlt nur 29 EUR, sofern er denselben Veranstaltungstermin bucht.  Bei Erbringung des Nachweises über einen Lizenzvertrag zu den WBT's 75401 WBT Grundlagen Kommunikation oder 75402 WBT- Kommunikation Vertiefung kann der Webinarpreis für den ersten Teilnehmer einer Bank um 20 EUR pro Teil reduziert werden.



## Beispielhafter 2-Tages-Inhouse-Workshop

### Erster Tag

Der 1. Workshop-Tag gehört den Grundlagen der Kommunikation mit den 26 Regeln der Geschäftskorrespondenz. Ihre Mitarbeiter erfahren, wie Menschen Briefe und E-Mails lesen und warum sie sie nicht lesen. An einem negativen Musterbeispiel erarbeiten Ihre Mitarbeiter gemeinsam mit dem Trainer die Merkmale eines unprofessionellen Schreibens und Lösungsmöglichkeiten, Briefe und E-Mails kundenorientiert und zeitgemäß zu schreiben. Die theoretischen Grundlagen werden in praktischen Übungen trainiert, abgestimmt auf den individuellen Kenntnisstand Ihrer Mitarbeiter. Der 1. Tag ist geprägt von einem Dialog mit Ihren Mitarbeitern. Individuell und praxisnah.

### Zweiter Tag

Am 2. Workshop-Tag wird das Erlernte oder Aufgefrischte in die Praxis umgesetzt. Ihre Mitarbeiter optimieren Schreiben aus Ihrer Bank in einer Gruppenübung - sinnvollerweise Briefe oder E-Mails aus der eigenen Abteilung. Anschließend werden die optimierten Schreiben von allen Teilnehmern rezensiert. An diesem Tag werden ausschließlich Schreiben bearbeitet und optimiert. Je nach Anzahl der Teilnehmer, Intensität der Bearbeitung und anschließender Besprechung können an diesem Tag bis zu 15 Schreiben bearbeitet und besprochen werden. Denkbar ist auch, dass an diesem Tag individuelle Kampagnen der Bank oder des Unternehmens erarbeitet werden.

Dieser 2. Workshop-Tag kann direkt nach dem 1. Tag stattfinden oder aber mit einem zeitlichen Abstand von einigen Tagen oder Wochen. Sollte der 2. Tag in einem zeitlichen Abstand zum 1. Tag liegen, können und sollen Ihre Mitarbeiter die Erfahrungen aus der täglichen Praxis mit dem am 1. Tag Erlernten einfließen lassen.

Die Briefe oder E-Mails, die im Seminar bearbeitet werden, senden Sie dem Trainer bitte im Vorfeld zu.

Bei Interesse wenden Sie sich bitte an:

Annette Büsse

[annette.buesse@genossenschaftsverband.de](mailto:annette.buesse@genossenschaftsverband.de)

Tel.: 0511 9574 5431

### Referenz Petra Coenen, Personalleiterin der Volksbank Erkelenz

„Für mich ist das Seminar empfehlenswert, weil ich gute Tipps und Anregungen für die Umgestaltung/Überarbeitung meines Schriftverkehrs erhalten habe. Das Training ist sehr praxisorientiert. Anhand von Musterkorrespondenz und eigener Korrespondenz haben wir gemeinsam „kundenorientierte, moderne“ Formulierungen erarbeitet.“