

## Korrespondenztraining

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer arbeiten an aktuellen Korrespondenzen und Beispielen aus ihrem Arbeitsalltag, mit deren Hilfe wir Kommunikationsmodelle und Schreibtechniken erarbeiten und erproben. In Formulierungsübungen wird das Sprachgefühl verfeinert für einen professionellen und angemessenen Sprachstil. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erweitern ihr Repertoire an treffenden, kundenorientierten Formulierungen. Reflexionen und Feedbacks ermöglichen einen gemeinsamen Lernprozess mit dem Ziel, die persönliche Schreibkompetenz auszubauen.

**Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die E-Mails und Briefe an Kundinnen, Kunden und Geschäftspartner schreiben.

**Ziele:**

- Korrespondenzen imagefördernd und kundenbindend formulieren.
- Briefabsichten eindeutig und verständlich umsetzen.
- Eindeutig und partnerschaftlich ablehnen.

**Inhalte:**

- Kommunikationsabsichten unseres Unternehmens: Wie wollen wir uns am Markt zeigen?
- Was wollen Kundinnen und Kunden?
- Metabotschaften: Zwischen den Zeilen lesen
- Sprachhandlungen: eindeutig formulieren
- Ablehnungsschreiben strukturieren und formulieren
- Wortwahl und Satzbau
- Feste und variable Briefbausteine
- Erste und letzte Sätze
- Briefabsichten und Kernbotschaften
- Briefgliederung
- Standards der DIN 5008

**Gruppe:** Bis 12 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

**Dauer:** 2 Tage.