

17 | Kundenorientierte Korrespondenz – Focus: Schriftliches Beschwerdemanagement

- Praxis-Workshop zum professionellen Verfassen von kundenorientierter Korrespondenz und Beschwerdebriefen -

Idee und Hintergrund des Seminars:

Als einzige Ausdrucksmöglichkeit verbleibt im Schriftverkehr das geschriebene Wort. Es entsteht dadurch leicht die Gefahr von Missverständnissen durch doppeldeutige Formulierungen oder Fehlinterpretationen.

Während im persönlichen Gespräch Missverständnisse sofort bereinigt werden können, ist die Reaktion des Kunden auf das Antwortschreiben nicht sichtbar. Der Kunde muss das Gefühl bekommen, in seinem Anliegen verstanden und respektiert zu werden. Ein besonderer Fokus sollte deshalb auf eine ansprechende Struktur eines Briefes und eine unmissverständlich positive Wortwahl gelegt werden, die die Kundenzufriedenheit erhöhen kann.

Im Rahmen des kundenorientierten Beschwerdemanagements hat die Korrespondenz damit einen besonderen Stellenwert, da viele Beschwerden aufgrund der Sachlage eine schriftliche Antwort erforderlich machen. Wenn das aktuelle Beschwerdemanagement zukünftig auch stärker in einen CRM-Prozess integriert werden soll, ist ein Anliegen des Workshops auch eine Art „Reorganisation“ des aktuellen Korrespondenz-Prozesses, um insgesamt die sachlich-informative Wirkung der Korrespondenz zu verstärken und gleichzeitig insgesamt die Kundenzufriedenheit noch weiter zu steigern. Die bereits vorhandenen Antwortschreiben / Templates werden überarbeitet und auf eine zeitgemäße Verwendung sowie einen geregelten Einsatz nach der DIN 5008 im Workshop gemeinsam überprüft, ergänzt und auch verändert.

Ziele / Nutzen dieses Seminars:

Ausgehend von einer kurzen, persönlichen Diagnose der eigenen Erfahrungen und einer gemeinsamen Standortbestimmung zu den Leitthemen Beschwerden und Kundenorientierung liegt der Focus dieses Workshops auf der Bearbeitung und aktiven Optimierung (Verfassen) von konkreten Praxisfällen des schriftlichen Beschwerdemanagements. Auch die Beschwerdefälle, die z.B. über die Geschäftsführung zur Bearbeitung in der Abteilung kommen und vor allem „schwierige Fälle“ werden Teil der Überarbeitung und Vertiefung sein.

In diesem Coaching-Seminar | Workshop erweitern die Teilnehmer ihr Verständnis einer kundenorientierten Korrespondenz im Beschwerdemanagement und entwickeln ihre bereits vorhandenen Fähigkeiten weiter.

Sie erhalten fundiertes Handwerkszeug, Musterbeispiele und viele Formulierungshilfen um ihre Antwortschreiben noch kundenorientierter, sachlich-informativer sowie zeitgemäßer zu verfassen und entwickeln ihren persönlichen Schreibstil damit weiter. Zur Sicherung des eigenen Außenauftritts werden, darüber hinaus, im Workshop gemeinsame Vereinbarungen über Standards (im Sinne der Templates) getroffen und entsprechende Antwortschreiben verfasst bzw. an Ihre konkreten Fallbeispiele angepasst.

Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter von Service-Abteilungen, die ihre Kompetenzen im Bereich kundenorientierte Korrespondenz vertiefen und optimieren möchten, um noch effektiver sowie konstruktiver mit ihren Antwortschreiben zu werden und damit zur Erhöhung der Produktivität, der Kundenzufriedenheit sowie zu einer nachhaltigen Kundenbindung beitragen möchten. Als Coaching- Seminar mit 3 - max. 6 TeilnehmerInnen.

Inhalte des Seminars:

1. Kundenorientiertes schriftliches Beschwerdemanagement:

- Aktuelle Standortbestimmung Beschwerdemanagement: Förderliche und hinderliche Einstellung zum Umgang mit Beschwerden und zum Kundenverständnis reflektieren
- Persönliche Erfahrungen und Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen und „schwierigen Fällen“

2. Kundenorientierte Korrespondenz:

- Das Verständnis kundenorientierter Korrespondenz im Beschwerdemanagement
- Vorbereitung der kundenorientierten Korrespondenz: Thema sowie Ziel- und Kernbotschaften ermitteln
- Die Kunst, kunden- und zielorientiert zu schreiben: Struktur eines Antwortschreibens – die EVA3-Methode nutzen
- Abstimmung vorhandener, interner Customer-Contact-Prozesse und inhaltlicher Schreib- und Gestaltungsregeln (DIN 5008)

3. Praktische Umsetzung – Kundenorientiertes schriftliches Beschwerdemanagement:

- Individuelle Vorbereitung und Verfassen von kundenorientierten Antwortschreiben
- Effektiver Einsatz von Vorlagen (Templates) - z.B. Eingangs- und Abschlussschreiben, Zwischenbescheide, Zusagen, Musterbeispielen, viele Formulierungshilfen als übergeordnete Vorlagen nutzen und bedarfsorientiert anpassen
- Die persönliche Note, besondere Situationen und Botschaften im Beschwerdebrief
- Dos und Don'ts beim kundenorientierten Antwortschreiben

4. Transfer in den Arbeitsalltag

- Teilnehmerbezogene Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten und
- Integration der Textbausteine und interne Möglichkeiten eines kontinuierlichen Optimierungsprozesses nutzen

Leitung:

Petra Funke, Hamburg, Dipl.-Wirtschaftspädagogin, Geschäftsführerin DialogArt, langjährige Erfahrungen als Coach, Managementtrainerin, Moderatorin / Beraterin für Veränderungs- und Optimierungsprozesse

Methoden:

(Vorab-) Fragebogen, kurze Theorie-Inputs, Checklisten, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, ausführliches Begleitmaterial (inklusive einer Vorlagenstruktur für die schriftliche Beschwerdebearbeitung) und Visualisierung des Seminarprozesses als Fotoprotokoll zur Nachbereitung

Ort: Seminarraum bei DialogArt, Planckstr. 7a, 22765 Hamburg-Ottensen

Nächste Termine: **27.02.2019 | 06.09.2019**
Jeweils 09:00 – ca. 17:30 Uhr

Investition: 430 € pro Person | **EARLY BIRD** (bis 12 Wochen vor Start) mit 10 % Frühbucher-Rabatt 387 € zzgl. MwSt.
(inkl. Tagungspauschale: Kursunterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen)

Mehrbucher-Rabatt: Für den zweiten Teilnehmer 10 % Rabatt (408,50 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)

Ab dem dritten Teilnehmer 15 % Rabatt (394,17 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)

In Kombination (Early-Bird + Mehrbucher-Rabatt):

Für 2 Teilnehmer je 10 % Rabatt, für den zweiten Teilnehmer + 5 % (377,33 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.)

Für 3 Teilnehmer je 10 % Rabatt, für den zweiten Teilnehmer + 5 %, für den dritten Teilnehmer + 10 % (367,65 € jeweils pro Person zzgl. MwSt.) | Weitere Rabatte auf Anfrage!

Als **Kombi-Buchung** mit dem Seminar

„Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ (Nr. 7)

(Termine 2019: 25.- 26.02.2019 | 04.- 05.09.2019)

gilt ein Vorzugspreis von insgesamt 1.100 € | mit Frühbucher-Rabatt 990 € - zzgl. MwSt.

Ihr PLUS: Durchführungsgarantie ab 3 TN und max. 6 Teilnehmer | Transfer-Coaching | Monitoring

Hiermit melde ich verbindlich zur Teilnahme an:

Seminar **17 | Kundenorientierte Korrespondenz – Focus: Schriftliches Beschwerdemanagement**

Termin | Ort _____

Name, Vorname _____
(falls abweichend von der Kontaktanschrift)

Kontakt- | Rechnungsanschrift:

Frau/Herr _____

Name, Vorname _____

Firma _____

Abteilung _____

Straße _____

PLZ Ort _____

Telefon _____

Fax _____

E-Mail _____

Datum Unterschrift _____

Sonderkonditionen: _____

Geschäftsbedingungen

Bitte beachten Sie, dass mit Ihrer Anmeldung ein Vertrag zustande kommt. Sie erhalten nach Eingang Ihrer Anmeldung eine Anmeldebestätigung / Rechnung. Falls Sie wider Erwarten nicht teilnehmen können, haben Sie die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Anderenfalls entstehen folgende Stornokosten: Bei **Absage** bis 8 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten, 8 bis 4 Wochen vorher 20%, 4 bis 2 Wochen vorher 40%, weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn 80% der Seminarkosten. Bei **Umbuchung** bis 4 Wochen vor Seminarbeginn keine Kosten, 4 bis 2 Wochen vorher Umbuchungskosten (50 € netto bei eintägigen, 100 € netto bei mehrtägigen Veranstaltungen), weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn 40% der Seminarkosten.

In Ausnahmefällen (z.B. Krankheit) behalten wir uns vor, das Seminar nicht mit dem genannten Trainer, sondern einem Ersatztrainer aus unserem Team durchzuführen. Ebenso kann es in Einzelfällen dazu kommen, dass die Veranstaltung an einem anderen Ort bzw. in einem anderen Hotel durchgeführt wird.

Ein Termin findet statt, wenn die Mindestteilnehmerzahl erreicht ist. Zusätzlich bieten wir Ihnen eine **DURCHFÜHRUNGSGARANTIE** ab 3 angemeldeten Teilnehmern. Wir übernehmen keine Haftung, falls eine Veranstaltung z.B. wegen zu geringer Teilnehmerzahl abgesagt werden muss. Selbstverständlich werden dann bereits gezahlte Beträge in voller Höhe erstattet. Weitere Ansprüche an den Veranstalter sind ausgeschlossen. Bei Überschreiten der maximalen Teilnehmerzahl (in der Regel 6-8) kann der Veranstalter einen Ausweichtermin anbieten, es kann daraus allerdings kein Anspruch abgeleitet werden. Vom Veranstalter wird auch keine Haftung für Schäden übernommen, die durch Dritte verursacht werden.

Die Seminarpreise verstehen sich exkl. MwSt. sowie der Anreise- und Übernachtungskosten. Für den Fall, dass Sie eine Übernachtung im Hotel benötigen, sind die Hotelkosten direkt vor Ort zu zahlen. Bei der Suche und Auswahl eines passenden Hotels sind wir gern behilflich.

Sonderkonditionen:

Frühbucherrabatt (FB): Bei Buchung Ihres Seminars bis 12 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir einen Rabatt von 10%.

Mehrfachbucherrabatt (MB): Wenn Sie mehrere Teilnehmer Ihres Unternehmens anmelden, gewähren wir folgende Rabatte:
Für den zweiten Teilnehmer 10% Rabatt, ab dem dritten Teilnehmer 15% Rabatt.

In Kombination (FB+MB): Auch für den ersten Teilnehmer bedeutet das 10% Rabatt, ab dem zweiten Teilnehmer 15% Rabatt.

