

Korrespondenz- und Dialogtraining

Der Dialog eines Unternehmens nach außen sollte sowohl schriftlich als auch mündlich einen professionellen Eindruck vermitteln. Mit diesem Seminar erhalten Sie die notwendigen Grundkenntnisse, Vorschriften und Formulierungshilfen für eine geschäftliche Korrespondenz mit "Stil". Mit den wichtigsten Regeln für die englische bzw. amerikanische Korrespondenz und einem ausführlichen Teil zur E-Mail-Bearbeitung und Korrespondenz wird das Thema abgerundet. Im zweiten Teil "Dialogtraining" behandeln Sie alle Bereiche der Telefonkommunikation, und die wichtigsten Telefonregeln. Telefonieren in der Praxis, wichtige Formulierungen in Englisch, Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen und bei schwierigen Gesprächspartnern sowie die Organisation der Telefonarbeit stellen weitere Inhalte dieses Seminar- und Trainingsteils dar.

- **Korrespondenztraining**
- **Professionelle Korrespondenz**
 - Vom Sprechen und Schreiben
- **Kleine Entwicklungsgeschichte des heutigen Geschäftsbriefes**
 - Schreiben - ein Teil der Corporate Identity (CI)
 - Weg mit alten Zöpfen!
- **Die DIN-Vorschriften**
 - Definition DIN
 - DIN-Vorschriften für Geschäftsbriefe
 - DIN-Normen - ein MUSS für jede/n Briefschreiber/in?
 - Warum müssen wir unseren Korrespondenzstil ändern?
 - Die Rechtschreibreform - das Wichtigste in Kürze
- **Grundvoraussetzungen für den kundenorientierten Geschäftsbrief**
 - Wie formuliere ich? - Grundvoraussetzung: Die 5 W's
 - Das Leseverhalten des Menschen
 - Der moderne Geschäftsbrief - ein Werbebrief?
- **Wie schreibe ich einen Geschäftsbrief?**
 - Pluspunkte sammeln mit AIDA
- **Wie sieht ein guter Geschäftsbrief aus?**
 - Der erste Eindruck ist entscheidend - der letzte Eindruck bleibt

- **Wie schreibe ich einen Geschäftsbrief "mit Stil"?**
- **Globalisierung - Korrespondenz auf Englisch**
 - Regeln für den angloamerikanischen Geschäftsbrief
- **Briefkultur und E-Mail - ein Widerspruch?**
 - Die Bedeutung von E-Mails
 - Briefkultur im Geschäftsbrief und im E-Mail
 - DIN-Vorschrift für E-Mails
 - Die professionelle E-Mail-Korrespondenz
 - "Flaming" und "Spamming"
- **Dialogtraining**
- **Die Telefonkommunikation**
 - Die verschiedenen Gesprächsarten
- **Die persönliche Visitenkarte am Telefon**
 - Die Stimme
 - Die Wortwahl
 - 10 Grundregeln für die richtige Sprechweise am Telefon
- **Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln**
- **Telefonieren in der Praxis**
 - Richtig melden
 - Verbinden von ankommenden Anrufen
 - Verbinden von ankommenden Anrufen in Englisch
 - Verständigungsschwierigkeiten
 - Anonyme Anrufer
 - Warteschleife
 - Verhandlungsführung am Telefon
- **Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen**
- **Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**
 - Einwandbehandlung
 - Konflikt- und Einwandbehandlung
- **Die Organisation der Telefonarbeit**
 - Effektivität
 - Gesprächsvorbereitung
 - Gesprächsdurchführung
 - Gesprächsnachbearbeitung
- **Tages-Clearing**