

# Professioneller Kundendialog?

## E-Mail, Briefe und neue deutsche Rechtschreibung



### **Praxislehrgang für Firmen, Gruppen und Einzelpersonen** Intensiv-Variante, 1 Lerneinheit Frei wählbar jeweils tagsüber, abends oder am Samstag

Beginn	Datum nach Vereinbarung.
Lektionen	4 Lektionen à 45 Minuten insgesamt.
Klassengrösse	Kleine Lerngruppen mit mind. 4 und max. 12 Lernenden
Abschluss	Zertifikat kaz. Aarau
Preise	CHF 290 pro Person.
	Alle Lehrmittel sind inbegriffen. Bei Bedarf wird MS Office 365 zur Verfügung gestellt.
Bedingungen	Grundkenntnisse in MS Word und Outlook, Deutsche Sprache Niveau B2/C1. Keine weiteren Aufnahmebedingungen.
Anmeldung	Mittels Anmeldeformular.

#### Mitglied bei:



VERBAND  
SCHWEIZERISCHER  
PRIVATSCHULEN VSP



H|R|S|E  
Human Resources Swiss Exams

#### Eingetragen im:



# Übersicht professioneller Kundendialog

## E-Mail, Briefe und neue deutsche Rechtschreibung

### Legen Sie die Basis für Ihren professionellen Kundendialog

E-Mails sind nebst Briefen und anderen Kommunikationskanälen die wichtigste Visitenkarte Ihres Unternehmens. Ein einheitlicher professioneller Kundendialog weckt Vertrauen und ermöglicht zielgerichtete Arbeitsabläufe.

Nicht selten existieren in Teams ganz unterschiedliche Vorstellungen davon, was professionell ist und welche Standards etabliert werden sollen. Weitgehend unbewusst werden alte Muster weitergeführt. Oft fehlt im Arbeitsalltag die Zeit, um im Team Detailfragen untereinander abzustimmen.

Genau hier setzt unser Lehrgang zum professionellen schriftlichen Kundendialog an. Durch die Inputs der Lehrgangsleiterin können Bereiche mit Handlungsbedarf erkannt und im Lehrgangsteam Alternativen besprochen werden. Die Auffrischung der Deutschkenntnisse ermöglicht es Ihnen, ein Verständnis für die sprachlichen Besonderheiten Ihres Arbeitsumfelds zu entwickeln.

Die Stärke des Lehrgangs ist es, die Themen auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens respektive Ihres Teams zuzuschneiden. Der Nutzen im Arbeitsalltag ist sofort messbar.

### Themen

Kommunikation und Kommunikationsmittel	
Der schriftliche Kundendialog - Struktur und Stil	
Der schriftliche Kundendialog - Beispiele und Anregungen	
E-Mail vs. Brief	
Raum für unternehmensspezifische Praxisfragen	
Briefdarstellung nach DIN und Briefgestaltung	
Neue deutsche Rechtschreibung - Die Regeln	
Neue deutsche Rechtschreibung - Übungen und Beispiele	
Weitere Schreib- und Darstellungsregeln für Briefe	
<b>Total Lektionen</b>	<b>4</b>

Zusatzmodul möglich: Kundendialog am Telefon -  
Gesprächsführung und Selbstkompetenz.

### Mit uns zum Teamziel:

Die vorgeschlagenen Themen werden individuell an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens und Ihres Teams angepasst. Welche Themen behandelt werden und wie viel Raum diese erhalten, bestimmen Sie mit Unterstützung der Lehrgangsleiterin. Eine detaillierte Lektionenplanung wird Ihnen nach erfolgter Anmeldung zur Durchsicht gestellt, damit auch wirklich alle Bedürfnisse erfasst werden.

Idealerweise bereiten Sie respektive Ihr Team im Vorfeld des Kurses Fragen vor und nehmen eigene Beispiele mit. Ziel des Lehrgangs ist, dass Sie und Ihre Mitarbeitenden und Kollegen nicht nur fachliche Sicherheit gewinnen, sondern Ihren Kundendialog mittels des neu gewonnenen Wissens weiterentwickeln können.

### Mitglied bei:


 VERBAND  
SCHWEIZERISCHER  
PRIVATSCHULEN VSP

 VERBAND SCHWEIZERISCHER  
HANDELSCHULEN


Human Resources Swiss Exams

### Eingetragen im:


 PRIVATSCHULREGISTER  
PRIVATE SCHOOL REGISTER  
REGISTRE DES ECOLES PRIVEES  
REGISTRO DELLE SCUOLE PRIVATE  
SCHWEIZ - SWITZERLAND - SUISSE - SVIZZERA
