

Information zum Seminarangebot



BWU
BILDUNGSZENTRUM
DER WIRTSCHAFT
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

Herausforderung „Reklamation“ per Brief oder E-Mail am 06. März 2012

Zielgruppe: Sachbearbeiter/innen im Bereich der Reklamationsbearbeitung per Brief

Seminarziel

Sie können:

- komplizierte Sachverhalte klar und übersichtlich kommunizieren,
- ansprechend und kundenorientiert formulieren
- professionelle Stilmittel bei schwierigen Texten nutzen.

Seminarinhalte

- ◆ Kundenorientierung in schwierigen Situationen
 - Chancen und Risiken von Reklamationen
 - Rechtliche Grundlagen von Reklamationen
- ◆ DIN-Normen
 - Kleine Auffrischung von Rechtschreibung und Zeichensetzung
- ◆ Textaufbau für Standardbriefe
 - Professionelle Antworten auf Reklamationen
 - Umgehen mit eskalierten Reklamationen
- ◆ Bestandteile des moderne Geschäftsbriefes korrekt nutzen
- ◆ Tipps für einen lebendigen und wirkungsvollen Briefstil
- ◆ Alte Zöpfe abschneiden - bürokratische Textsünden vermeiden
- ◆ E-Mails aktuell - kurz und übersichtlich
 - Die Pyramide als Schreibkonzept
 - Die Nettikette - worauf sollte man achten
- ◆ Grundlagen für eine Reklamationsbearbeitung auf Englisch

Voraussetzungen - Bitte bringen Sie mit:

- Ihre Firmenvorgaben für die Briefgestaltung
- Konkrete Reklamationen aus dem Tagesgeschäft
- Ausdruck von Standardantworten auf Reklamationen aus Ihrem Arbeitsfeld

Dozentin:

Maren Grimsmann
freie Trainerin, Hamburg

Termin:

06. März 2012
von 09:00 bis 17:00 Uhr

Dauer:

1 Tag

Gebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt € 240,00 pro Person. Für Teilnehmer/innen aus Betrieben, die Mitgliedsverbänden des Bildungszentrums der Wirtschaft angehören, reduziert sich die Gebühr auf € 220,00.
Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

Seminar-Kennziffer:

01.5.08

(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

Anmeldung:

Bildungszentrum der Wirtschaft
im Unterwesergebiet e.V.

Telefon:
(0421) 36 325 – 21/ -13

e-mail:
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach

DIN EN ISO 9001:2008
§ 4 WBG des Landes Bremen

Veranstaltungsort:

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen