



## Seminar: Beschwerdemanagement per Brief und E-Mail

### Professioneller Kundenservice: Beschwerden kundenorientiert und eindeutig beantworten, Ablehnungen wertschätzend formulieren.

Jede Beschwerde ist eine Chance zur positiven Kundenbindung. Wertschätzende Antworten auf einfache wie auf komplexe Beschwerden haben zentrale Bedeutung im Geschäftsprozess. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Seminars erfahren, wie sie wertschätzende, klar strukturierte Antworten verfassen. Dadurch erreichen Sie eine professionelle Außenwirkung und sparen gleichzeitig Zeit und Kosten.

**Ziele des Seminars:** Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer überdenken ihre Strategien bei der Beantwortung von Briefen und E-Mails und lernen, wie sie auch komplexe Beschwerden kundenorientiert bearbeiten und damit die Bindung zum Kunden effektiv stärken.

**Dauer:** 1-2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

### Vorbereitung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stellen Kundenbriefe und/oder -E-Mails sowie die dazu erstellten Antworten zur Vorab-Analyse zur Verfügung, und sie formulieren ihre Fragen und Wünsche zum Training.

### Inhalte

- Die **Grundprinzipien** für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- **Was es heute nicht mehr gibt:** veraltete (z. B. „zur Verfügung stehen“), falsche (z. B. „beiliegend erhalten Sie“), überflüssige („wir beziehen uns auf“) oder ungünstige Formulierungen durch zeitgemäße ersetzen
- **Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren: korrekt und übersichtlich gestaltete Briefe und E-Mails verfassen - **Primär- und Sekundärnutzen** im Kundenbrief: sinnvolle Strukturierung und optimale Argumentation
- **Beschwerdebearbeitung:** Antworten auf Kritik, Absagen und Ablehnungen wertschätzend formulieren, insbesondere im Kundenservice
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** im Schriftverkehr (DIN 5008, Rechtschreibung, Kommasetzung) kennen und anwenden
- **Optimieren von Briefen, E-Mails, Musterschreiben**, Textbausteinen und Vorlagen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

### Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **Kurz-Referenzkarten** im A5-Format für schnellen Überblick,
- **Zusatzmaterial** und PDF-Fotoprotokoll per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



### Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

### Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:  
[www.uwefreund.com/anmelden](http://www.uwefreund.com/anmelden)

### Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:  
[www.uwefreund.com/inhouse](http://www.uwefreund.com/inhouse)

### uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29  
81541 München

Tel. München **089 26011788**  
Tel. Berlin **030 344083394**

[www.uwefreund.com](http://www.uwefreund.com)  
[info@uwefreund.com](mailto:info@uwefreund.com)



## Dozentenprofil: Uwe Freund

- geboren 1965 in Hanau

### Kommunikationstrainer und Coach

- seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland
- **Besondere Branchenkenntnisse:** Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode
- Seminarsprachen: **Deutsch** (Muttersprache), **Englisch** (verhandlungssicher – Europäischer Referenzrahmen: C2)

### Berater und Textoptimierer

- Erstellen von firmenspezifischen Konzepten und Materialien zur Optimierung der schriftlichen Kommunikation im Kundenservice (Briefe und E-Mails), Überarbeitung des kompletten Umfangs an Vorlagen und Textbausteinen
- Brief- und E-Mail-Vorlagen für Großunternehmen und Institutionen
- Entwickeln von Textkonzepten für Unternehmen in verschiedenen Branchen, z. B. Beschwerdemanagement
- Optimieren von Kundenanschriften (Briefe und E-Mails) und Marketingtexten
- Buchautor, Fachjournalist, Fachberater für Printmedien
- Publikationsverzeichnis: <http://nationalbibliothek.uwefreund.com>

### Ausbildung

- Studium: **Politische Wissenschaft, Psychologie und Germanistik**. Magisterarbeit: Europäische Integration und die Bildungspolitik der Europäischen Gemeinschaft. Abschluss: Magister Artium (M. A.), 1992
- **Coaching-Ausbildung** auf Basis der Transaktionsanalyse
- Akkreditierter INSIGHTS MDI Berater
- **Weiterbildungen** in Gestalt, NLP, TZI, Hypnose, Konfliktmanagement, Gruppendynamik, Physiologie und Sport-Trainingsmethodik, Energetische Psychologie (MPC)

### Mitgliedschaft in Berufsverbänden

- **BJV** Bayerischer Journalistenverband
- **GSA** German Speakers' Association

### Referenzen

Eine ausführliche Referenzliste erhalten Sie zusammen mit Ihrem individuellen Angebot: Bitte fordern Sie es an unter [info@uwefreund.com](mailto:info@uwefreund.com)



**uwe freund seminare**

Eduard-Schmid-Str. 29  
81541 München

Tel. München **089 26011788**  
Tel. Berlin **030 344083394**

[www.uwefreund.com](http://www.uwefreund.com)  
[info@uwefreund.com](mailto:info@uwefreund.com)



## Direktkontakt für Ihr Inhouse-Seminar

Bitte senden Sie uns ein **Angebot für firmeninterne Seminare:**

- Korrespondenztraining (2-tägig)**  **Schreibstil-Update für E-Mails und Briefe (1-tägig)**
- Beschwerden beantworten**  **Zeitmanagement und Selbstorganisation**  **Präsentationstraining**
- Individualcoaching Präsentation**  **Telefontraining**  **Individualcoaching Dialogtraining Telefon**
- Dialogtraining Live-Chat**  **Moderationstraining**  **Individualcoaching Moderation**
- Bitte rufen Sie mich an, damit wir weitere Details der geplanten Trainings besprechen können.

Frau  Herr

Vorname + Nachname

E-Mail-Adresse

Firma

Postleitzahl + Ort, Straße

Telefon

Weitere Anmerkungen oder Punkte, die wir speziell im Angebot vorsehen sollen:

Diese Daten werden ausschließlich innerhalb der engen Grenzen des Datenschutzgesetzes genutzt und nicht an Dritte weitergegeben.

**uwe freund seminare**

Eduard-Schmid-Str. 29  
81541 München

Tel. München **089 26011788**  
Tel. Berlin **030 344083394**

[www.uwefreund.com](http://www.uwefreund.com)  
[info@uwefreund.com](mailto:info@uwefreund.com)