



Korrespondenztraining: Update für E-Mails und Briefe – mit Reklamationsbearbeitung und Beschwerdemanagement

Schreibstil-Update: Wirkungsvolle E-Mails und Briefe verfassen, Beschwerden wertschätzend beantworten. Das konzentrierte Korrespondenztraining.

Weblink: www.uwefreund.com/korrespondenz

Offene Seminartermine: www.uwefreund.com/seminartermine

Angebot Inhouse-Seminare: www.uwefreund.com/inhouse

Information/Anmeldung offene Seminare: www.uwefreund.com/anmelden

Im Korrespondenztraining sehen Sie, wie **zeitgemäße und wirkungsvolle Briefe und E-Mails heute** aussehen: **klar gestaltet** und **präzise** formuliert. Sie sind **empfängerorientiert**, **leicht verständlich** und **frei von verstaubten Floskeln** und Kanzleiausdrücken.

Was macht heute ein gutes Schreiben als E-Mail oder Brief aus? Welche **neuen Regeln** gelten heute, und welche Formulierungen sind zeitgemäß? Welche **DIN-Normen** gelten? Wie formulieren Sie eine **Ablehnung oder Absage** so, dass sie möglichst **positiv aufgenommen** wird? Das Korrespondenztraining beantwortet diese Fragen und gibt Ihnen Praxistipps für professionelle, wirkungsvolle E-Mails und Briefe.

Ziele des Korrespondenztrainings: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie zeitgemäß schreiben, und erhalten viele praktische Tipps und Anregungen. Sie erarbeiten eine Grundstruktur für das tägliche Schreiben und können damit schnell, sicher und zielgerichtet formulieren.

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter aus Assistenz- und Servicebereich, Sekretariate, Mitarbeiter aus allen Unternehmensbereichen

Voraussetzungen: Offenheit für Veränderung

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Seminar online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Die Teilnehmer stellen **E-Mails und Briefe aus der eigenen Praxis** und die dazu erstellten Antworten zur **Vorab-Analyse** zur Verfügung.

Inhalte des Korrespondenztrainings

- Die Grundprinzipien für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- Was es heute nicht mehr gibt – und warum: veraltete (z. B. „zur Verfügung stehen“), falsche (z. B. „beiliegend erhalten Sie“), überflüssige („wir beziehen uns auf“) oder ungünstige Formulierungen durch einwandfreie und zeitgemäße ersetzen
- Klar, zielgerichtet und präzise formulieren: korrekt und übersichtlich gestaltete Briefe und E-Mails verfassen
- Sinnvolle Strukturierung und optimale Argumentation
- Höhere Chancen auf Antwort: einfache Mittel für mehr und bessere Rückmeldungen insbesondere auf E-Mails
- Beschwerdemanagement und Reklamationsbearbeitung: Positiv, wertschätzend und nicht belehrend formulieren
- bei Bedarf: Erstellen von Mustervorlagen für häufige Einsatzbereiche
- Formal korrekt schreiben: Vorgaben und Normen im Schriftverkehr kennen und anwenden: DIN 5008, Rechtschreibung, Kommasetzung, Verwendung von Formatierungen, Aufbau
- Optimieren von Briefen, E-Mails und Vorlagen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Methoden

- Trainerinput, fragendes Entwickeln
- Diskussion von Beispielen, Textanalyse, Korrekturübungen
- Aktives Arbeiten mit Lernmaterialien wie Schnellreferenzkarten bzw. Checklisten
- Formulierungsübungen, Entwickeln von Formulierungshilfen und Beispielschreiben
- Kleingruppenarbeit mit Nachbesprechung im Plenum

Dauer und Seminarvarianten

- **Präsenz-Seminar/Inhouse-Seminar** in Ihrem Unternehmen: **1 Tag** – z. B. von 09:00 bis 16:00/16:30 Uhr
- **Live-Online-Seminar/Webinar** im “virtuellen Klassenraum/Seminarraum: zum Beispiel über **Microsoft Teams, Zoom, GoToMeeting, Webex, Skype, BigBlueButton, Jitsi**: **1 Tag** – z. B. von 09:00 bis 16:00/16:30 Uhr oder 2 x 0,5 Tag, jeweils 3,5 Stunden
- **Hybrid-Seminar**: ein Teil der Teilnehmenden befindet sich im Seminarraum, weitere Teilnehmende nehmen online zum Beispiel aus dem Homeoffice teil
- **Offene Seminare in kleinen Gruppen**: als Präsenz-, Live-Online- oder Hybrid-Seminar mit bis 8 Personen jeweils von 09:00 bis 16:00/16:30 Uhr – in München, Köln, Berlin, Hamburg und Frankfurt > [Termine für offene Seminare](#)
- **Inhouse-Intensivseminar** im Seminarraum oder als [Live-Online-Seminar/Webinar](#): **2 Tage** – z. B. jeweils von 09:00 bis 16:00/16:30 Uhr, auch im Abstand von 2 bis 6 Wochen möglich
- **Kompakt-Seminar: 3 – 4 Stunden**
- **Impuls-Vortrag/Speaker-Vortrag**, auch für Großgruppen: z. B. **60, 90 oder 120 Minuten**
- **Einzel-Coaching** – Dauer nach Vereinbarung, Präsenz-Coaching oder als [Live-Online-Coaching](#)

Seminarunterlagen, Handbuch und Service zum Korrespondenztraining

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **handliche Schnell-Referenzkarten** im A5-Format für kompakten Überblick,
- **Zusatzmaterial** und PDF-Fotoprotokoll per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Die Teilnehmer können dem Seminarleiter nach dem Seminar ausgewählte selbst bearbeitete Schreiben, Vorlagen und Textbausteine zur Bewertung und weiteren Optimierung per E-Mail senden – und natürlich auch Fragen stellen und Tipps anfragen.

Alternative Seminarform: Live-Online-Seminare – live, persönlich, interaktiv und dialogorientiert lernen, einfach am Ort Ihrer Wahl

Durchführung mit Zoom, Microsoft Teams, Webex oder anderen: Alles, was das Präsenzseminar vor Ort auch kann – flexibel und mit vielen Optionen inkl. Gruppenarbeiten.



Das Live-Online-Seminar ist ein **Präsenzseminar online**, in dem Menschen lernen und sich austauschen – nur dass dabei die Teilnehmenden an ihrem gewohnten Platz sitzen, also am **Schreibtisch** im Büro, in einem **Konferenzraum** oder **zuhause bzw. im Home Office**.

Der Trainer ist immer live dabei in einer Umgebung, die **optimal auf das Live-Online-Seminar ausgerichtet ist**.

- **Live:** Im Live-Online-Seminar wirken die **Teilnehmenden wie im Live-Seminar kontinuierlich aktiv mit**. Es ist also **kein Webinar als Video oder eLearning**, bei denen die Lernenden mit den Inhalten alleingelassen sind.
- **Interaktiv:** Sie **sehen und hören Ihren Trainer**. Sie können direkt mit dem Trainer und den anderen Teilnehmenden **sprechen, Fragen stellen, diskutieren** – genau wie im Live-Seminar. Optimal nehmen 2 bis 10 Personen teil. Zusätzlich können Sie Fragen auch einfach in Textform über das Chat-Fenster stellen. **Kleingruppenarbeiten** gibt es auch, und zwar in **virtuellen Gruppenräumen**.
- **Einfach:** Zur Teilnahme **brauchen Sie nur das, was Sie ohne schon haben: Windows-PC oder Mac bzw. Laptop/Notebook** oder Tablet **mit Internetverbindung** z. B. über WLAN. Falls Ihr Rechner nicht über ein Mikrofon verfügt, wählen Sie sich für den Ton per Telefon ein.
- **Abwechslungsreich:** Durch einen **Wechsel** von interaktiven **Lern- und Diskussionsphasen** und direkt **folgenden Übungs-/Vertiefungsphasen** bleibt die Konzentration hoch. Auf ca. 1,25 Stunden interaktive Lern- und Diskussionsphase folgt eine Übungs-/Vertiefungsphase von 30 bis 45 Minuten, in denen die Teilnehmenden Übungen bearbeiten.
- **Individuell:** Zusätzlich können mir die Teilnehmenden auch **während der Übungsphasen oder nach dem Seminar individuell Fragen** stellen, die sie nicht im Plenum klären oder besprechen möchten – zum Beispiel auch per Telefon.
- **Zeitsparend:** Die Teilnehmenden nehmen direkt vom **Ort ihrer Wahl** aus teil – ohne Anfahrtszeiten, ohne Parkplatzsuche oder öffentliche Verkehrsmittel und ohne Reise-/Übernachungskosten. Sie gewinnen Arbeitszeit oder Freizeit.

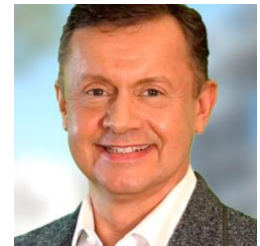
Informationen zum Live-Online-Seminar finden Sie unter

www.uwefreund.com/live-online-seminare/

Qualifikationsprofil

Uwe Freund

Kommunikationstrainer und Coach
Berater und Fachjournalist



Kommunikationstrainer und Coach

- seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland
- Besondere Branchenkenntnisse: Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Kanzleien und Sozietäten, Immobilienwirtschaft, IT und Software, Bekleidung/Fashion, Reisen, Automotive
- 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), Anpassung und Optimierung des kompletten Umfangs an Brief- und E-Mail-Vorlagen für Großunternehmen und Institutionen
- Entwickeln von Textkonzepten für Unternehmen in verschiedenen Branchen, z. B. für das Beschwerdemanagement
- Optimieren von Kundenanschriften (Briefe und E-Mails) und von Marketingtexten
- Buchautor, Fachjournalist, Fachberater für Printmedien

Studium

- Politische Wissenschaft, Psychologie und Germanistik
- Abschluss: Magister Artium (M. A.)

Weiterbildung

- Coaching-Ausbildung auf Basis der Transaktionsanalyse
- Akkreditierter INSIGHTS MDI Berater
- Akkreditierter LUMINA Spark Berater
- Weiterbildungen in Gestalt, NLP, TZI, Hypnose, Konfliktmanagement, Gruppendynamik, Physiologie und Sport-Trainingsmethodik, Energetische Psychologie (MPC)

Mitgliedschaften

- BJV Bayerischer Journalistenverband
- DIN Deutsches Institut für Normung e. V., Mitglied im Arbeitsausschuss „Text- und Informationsverarbeitung für Büroanwendungen“
- GfdS Gesellschaft für deutsche Sprache

uwe freund seminare & communications

Seminarschwerpunkte und -themen

Korrespondenz: Brief, E-Mails | Kundenservice

- Korrespondenztraining – Schreibstil-Update: **Briefe, E-Mails, Beschwerden beantworten** www.uwefreund.com/korrespondenz
- E-Mail-Training: Moderne E-Mails www.uwefreund.com/emailtraining
- **Beschwerden wertschätzend** beantworten www.uwefreund.com/beschwerdemanagement
- **Gendersensibel** und modern schreiben www.uwefreund.com/gendern
- Impulsvortrag: Moderne E-Mails und Briefe www.uwefreund.com/email-impuls
- **Textoptimierung**: professionelle Briefe, E-Mails, Textbausteine, Vorlagen www.uwefreund.com/textoptimierung
- **Telefontaining**: Kundenservice und Support www.uwefreund.com/telefontaining
- Dialogtraining für **Live Chat** Service www.uwefreund.com/livechattraining

Professionell formulieren

- **Komplexe Sachverhalte** auf den Punkt bringen www.uwefreund.com/formulieren
- Überzeugende **Präsentationen erstellen**: pyramidal mit Storyline www.uwefreund.com/pyramidal
- **Englischsprachige Berichte**, Reports und Anleitungen www.uwefreund.com/berichte
- Korrekt schreiben: **Rechtschreibung, Kommasetzung, DIN** www.uwefreund.com/korrekt
- **Complex issues in a nutshell** – how to formulate concisely and focussed www.uwefreund.com/concise
- Professional writing in **English reports** www.uwefreund.com/reports

Präsentation | Moderation

- **Präsentationstraining**: Erfolgreich präsentieren www.uwefreund.com/praesent
- **Professionell online präsentieren** in Video-Konferenzen www.uwefreund.com/praesent-online
- Kompaktseminar: **Präsentieren und Moderieren für Berater** www.uwefreund.com/praesmod
- **Pyramidale Präsentationen mit Storyline** erstellen www.uwefreund.com/pyramidal
- **Moderationstraining** www.uwefreund.com/mod
- **Online-Besprechungen** und virtuelle Meetings www.uwefreund.com/meetingonline
- **Presentation skills training** www.uwefreund.com/present

Zeitmanagement und Produktivität

- **Aktives Zeitmanagement** kompakt www.uwefreund.com/zeitkompakt
- Effektive Kommunikation und Zeitmanagement mit **Outlook 365** www.uwefreund.com/zeitoutlook
- Zeitmanagement-Effizienz: **OneNote365 – Teams – SharePoint** www.uwefreund.com/zeitteams
- **Active time management** with Outlook www.uwefreund.com/timeoutlook

Eine Übersicht aktueller Seminarthemen und -konzepte in Deutsch und Englisch finden Sie auch unter www.uwefreund.com/alle-seminare/