



## Dialogtraining für Mitarbeiter im Live Chat Service

Live Chat wird einer der wichtigsten Servicewege, auf denen Unternehmen ihre Kunden erreichen, beraten und Interessenten zu Kunden machen können. Wie wirkungsvoll das Medium ist, hängt davon ab, wie gut und treffsicher die Mitarbeiter im Live Chat Service formulieren können. Im Unterschied zum Schreiben von Briefen und E-Mails muss der Berater deutlich schneller reagieren.

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

**Dauer:** 1 Tag, z. B. 09:00 bis 17:00 Uhr

### Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

### Seminarinhalte

- Die **Grundprinzipien für zeitgemäßen, kundenorientierten Schreibstil** im Live Chat
- Was es heute nicht mehr gibt: **veraltete** (z. B. „zur Verfügung stehen“), **falsche** (z. B. „wir können Ihnen anbieten“), **überflüssige** („auf diesem Wege“) oder **ungünstige Formulierungen durch einwandfreie und zeitgemäße ersetzen**
- Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren: klare Struktur für die Antworten auf Chat-Anfragen
- Sinnvolle **Strukturierung** und optimale **Argumentation**
- Pro-aktives**, je nach Bereich auch **vertriebsorientiertes Denken und Handeln**
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** wie DIN 5008 und Rechtschreibung sowie Kommasetzung kennen und anwenden
- Analyse und Optimieren von Live-Chats** 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

### 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)