

## Geschäftskorrespondenz – modern und professionell

Briefe, E-Mails und Protokolle kundenorientiert formulieren.

Briefe, Faxe oder E-Mails – schriftliche Kommunikation ist ein unverzichtbarer Teil Ihres Arbeitsalltags. Sie repräsentieren damit das Unternehmen nach außen und positionieren sich gegenüber Kollegen und Vorgesetzten. Ob Glückwünsche, Reaktionen auf Beschwerden oder informative Schreiben - mit einer professionellen Geschäftskorrespondenz stärken Sie Ihre Kundenbeziehungen und Ihre Stellung im Unternehmen.

### Ihr Nutzen

Sie lernen in diesem Korrespondenztraining, wie Sie Briefe und E-Mails formal korrekt schreiben, diese kundenorientiert aufbauen sowie modern und rhetorisch versiert formulieren. Sie erfahren, wie Sie Wesentliches auf den Punkt bringen und Missverständnisse vermeiden. Sie üben, heikle Themen neutral zu formulieren und mit Einwänden umzugehen. Sie haben Gelegenheit, mindestens einen Brief oder eine E-Mail selbst zu verfassen und dazu Feedback von der Trainerin zu erhalten.

Sie lernen, welche Formalien für Protokolle gelten und was Sie vorbereitend tun können, um sich die Arbeit zu erleichtern.

### Inhalte

- Layout und Briefgestaltung (DIN 5008)
- Corporate Communication
- Der gelungene Briefbeginn:  
Wie Sie das Interesse des Lesers wecken
- Das Briefende:  
Der letzte Eindruck bleibt
- Modern und ohne Floskeln formulieren
- Kurz, klar und prägnant formulieren
- „Psychologie“ im Brief: Empfängerorientiertes Schreiben
- Interesse wecken, Aufmerksamkeit fesseln (und begeistern):  
Mit Kreativitätstechniken Ideen sammeln und in den Text einbauen
- Schwieriger Schriftverkehr – die richtigen Worte finden bei Beschwerden, Reklamationen u. a.
- Übersichtliche Gestaltung der Korrespondenz
- Formulierungshilfen für Briefe unter Zeitdruck
- Sprachliche Besonderheiten: Knigge für E-Mails (pfeifige Betreffzeile, Hinweise zum Umgang)
- Protokolle
  - Protokollarten und ihre Verwendung
  - Formale Kriterien
  - Mitschreiben leicht gemacht
  - Verhalten bei Nachfragen

*Sie können anonymisierte Briefe aus Ihrem Büro mitbringen, die in dem Seminar behandelt werden.*

### **Zielgruppe**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Sekretariat, Assistenz und Office Management, die ihren Korrespondenzstil verbessern möchten.

### **Methoden**

Beispiele und Praxistipps, Textanalysen, Umformulierungen, Formulierungsübungen, Arbeiten mit Checklisten, Erstellen von Formulierungshilfen, Arbeiten mit Nachschlagewerken in Einzel- und Gruppenarbeiten, Kurzvorträge sowie Dialoge/Plenumsgespräche.

### **Hinweise**

Max. Teilnehmerzahl: 10 Personen

Dauer: 2 Tage

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite [Geschäftskorrespondenz](#)

**Seminarkennziffer:** C55