

## FORT- UND WEITERBILDUNGEN

# Wissen. Kompetenz. Zukunft.

## Kundenorientierung in Wort und Schrift

**Antje Barmeyer**

Inhaberin Analyse – Beratung –  
Training

**Empfängerorientierte Korrespondenz und professionelles  
Verhalten am Telefon und beim Besucherempfang**

### INHALT

Je besser Sie in Wort und Schrift formulieren, desto kompetenter werden Sie wahrgenommen. Das gilt auch, wenn Sie in unangenehmen Situationen kommunizieren müssen. Sie möchten Briefe und E-Mails optisch ansprechend und korrekt nach der aktuellen DIN 5008 gestalten? Sie möchten klare und leserorientierte Formulierungen trainieren - ohne Floskeln und Phrasen? Hier erfahren Sie, welche Umgangsformen heute noch aktuell sind.

### TERMIN

23.06.2025 - 24.06.2025  
09:00 Uhr - 16:30 Uhr

### TEILNEHMERZAHL

12

### KURSNUMMER

25-2.03

### ORT

Bischöfliche Akademie  
Leonhardstr. 18-20  
52064 Aachen

[www.bischoeffliche-akademie-ac.de](http://www.bischoeffliche-akademie-ac.de)

### KOSTEN

245,00 Euro

### ANMELDESCHLUSS

12.05.2025

### ANSPRECHPARTNERIN

Anne Garrelfs  
+49 (241) 431 216  
[agarrelfs@caritas-ac.de](mailto:agarrelfs@caritas-ac.de)

- Die richtige Gesprächsvorbereitung am Telefon: Fragen zum Gesprächsziel
- Formulierungen, die Kompetenz ausstrahlen: Vom Melden bis zur Verabschiedung
- Empfängerorientierter Brief- und E-Mail-Stil: Zeitgemäße Formulierungen von "A" wie Abkürzungen bis "Ü" wie Übertreibungen
- Besucherempfang und Besucherbetreuung: Das Gäste-Abc mit aktuellen Etiketteregeln
- Aktives Beschwerdemanagement im Office: Schriftliche Reaktion auf Unzufriedenheit
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern und schwierigen Telefonsituationen: Reklamationen und Beschwerden souverän meistern

### ZIELE

- Sie lernen in dieser Fortbildung effizientes Telefonieren durch eine optimale Gesprächsvorbereitung.
- Sie sind in der Lage, Klientinnen und Klienten, Leserinnen und Leser durch Ihren empfängerorientierten Brief- und E-Mail-Stil in den Mittelpunkt zu stellen.
- Sie kennen eine erfolgreiche Kundenorientierung, welche Sie im Umgang mit Gästen sowie Besucherinnen und Besuchern zeigen.

### HINWEIS

In Kooperation mit der Bischöflichen Akademie, Aachen



## **FORT- UND WEITERBILDUNGEN**

# Wissen. Kompetenz. Zukunft.

### **ZIELGRUPPE**

Fachkräfte aus Sekretariat und Verwaltung, Interessierte