

Wissen. Kompetenz. Zukunft.

KURSinFORMATIONEN

Kundenorientierung in Wort und Schrift

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.

- 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 empängerorientierten Brief- und E-Mail-Stil in den Mittelpunkt zu stellen.



FORT- UND WEITERBILDUNGEN

Wissen. Kompetenz. Zukunft.

- Sie kennen eine erfolgreiche Kundenorientierung, welche Sie im Umgang mit Gästen sowie Besucherinnen und Besuchern zeigen.

HINWEIS

In Kooperation mit der Akademie des Bistums Aachen

ZIELGRUPPE

Zielgruppe: «Event.Audience»

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

Antje Barmeyer

Inhaberin Analyse – Beratung – Training

TERMIN

14.10.2026 - 15.10.2026

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

TEILNEHMERZAHL

«Event.Participants.MaxNumber»

KURSNUMMER

26-2.03

VERANSTALTUNGSTORT

Akademie des Bistums Aachen

Leonhardstr. 18-20

52064 Aachen



FORT- UND WEITERBILDUNGEN

Wissen. Kompetenz. Zukunft.

www.bischoefliche-akademie-ac.de

KOSTEN

br«Event.Costs»

ANMELDEFRIST

«Event.Registration.Deadline»

ANSPRECHPERSON

Anne Garrelfs

+49 (241) 431 216

agarrelfs@caritas-ac.de

Hinweis: Dieses Dokument wurde gemäß den Anforderungen des
Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes erstellt.