



Kundenorientierung in Wort und Schrift

Nr: **V000000953**

Ort:

**Franz Hitze Haus Münster ,
Kardinal-von-Galen-Ring 50, 48149 Münster**

Datum:

02. Juli 2026, 09:00 Uhr - 16:30 Uhr

Inhalt

Die Teilnehmenden setzen sich mit dem Telefon als Kommunikationsmittel Nr. 1 auseinander. Sie lernen effizientes Telefonieren durch eine optimale Gesprächsvorbereitung. Die Kompetenzausstrahlung am Telefon wird durch gezielte Formulierungen erhöht und in die Praxis umgesetzt. Auch unangenehme Situationen werden gekonnt behandelt.

Verstärkte Klientenorientierung wird immer wichtiger für den Erfolg. Ein empfängerorientierter Brief- und E-Mail-Stil lässt die Kunden und Leser im Mittelpunkt stehen. Klare und ansprechende Formulierungen unterstützen dieses Ziel.

Die Teilnehmenden gestalten Briefe und E-Mails optisch ansprechend und korrekt nach der aktuellen DIN 5008. Sie trainieren klare und leserorientierte Formulierungen - ohne Floskeln und Phrasen. Durch einen zeitgemäßen Mitteilungsstil werden die Leser in den Mittelpunkt gestellt.

Seminarinhalt

Die richtige Gesprächsvorbereitung:

- Fragen zum Gesprächsziel

Formulierungen, die Kompetenz ausstrahlen:

- Vom Melden bis zur Verabschiedung

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und schwierigen Telefonsituationen

- Reklamationen und Beschwerden souverän meistern

Die Elemente des Briefaufbaus

- Die DIN 5008 neu

Empfängerorientierter Brief- und E-Mail-Stil

- Zeitgemäße Formulierungen von "A" wie Abkürzungen bis "Ü" wie Übertreibungen

Seminarmethode: Kurzvorträge, Diskussion, Fallbeispiele, individuelle Übungen

Preis

pro Teilnehmer*in

195,00 € (inkl. Verpflegung) für Mitgliedseinrichtungen des DiCV im Bistum Münster

215,00 € (inkl. Verpflegung) für Partner im Bistum Münster

~~235,00~~ 235,00 € (inkl. Verpflegung) für alle Anderen

Dozent*in

Antje Barmeyer

Sie haben Fragen?

Ihr*e Ansprechpartner*in für diese Veranstaltung:

Rebecca Karbach

karbach@caritas-muenster.de

Veranstalter

Caritasverband für die Diözese Münster e. V.

Kardinal-von-Galen-Ring 45

48149 Münster