

Teilnahmebescheinigung

Frau Alexandra Stache

hat am 08. September 2015

am Lunch-Workshop

Moderne Geschäftskorrespondenz - schriftlich souverän auf Unmut und Ärger des Kunden reagieren

im  **HAMTEC** teilgenommen.

Seminarinhalte

- Perspektivenwechsel: Was wir als Kunden erwarten, wenn wir uns beschwerten!
- Sach- und Beziehungsebene: Worauf es im Beschwerdemanagement ankommt!
- Der Ton macht die Musik: Was zwischen den Zeilen mitschwingt!
- Auf Beschwerden antworten: Checkliste für den Aufbau Ihrer Schreiben
- Die passenden Worte finden, auch wenn man im Recht ist
- Wie Sie schlichten statt provozieren: deeskalierend und lösungsorientiert schreiben
- Analyse von Beispielen aus der Praxis

Hamm, 08. September 2015



 **Gisa Schuh**
kundenorientierte Korrespondenz
