

Schreibtraining: Keine Angst vor negativen Botschaften

Absagen und kritische Geschäftsbriefe gewinnend formulieren

Eine Absage oder einen Entschuldigungsbrief zu formulieren, ist eine heikle Angelegenheit. Ebenso brisant wie die Antwort auf eine Beschwerde. Wie lässt es sich vermeiden, den Empfänger verärgert oder gar beleidigt zurückzulassen? Wie kann es gelingen, der negativen Botschaft eine produktive Seite hinzuzufügen, die der Empfänger für sich nutzen kann? Wertschätzung ist dafür das A und O. Der Empfänger möchte sehen, dass sich der Absender Mühe gegeben hat und er nicht mit einem standardisierten Musterbrief abgespeist worden ist. Eine annehmbare Absage lindert die Enttäuschung, was die Geschäftsbeziehung auf ein stabileres Fundament stellen kann.

Zwischen den Zeilen: Was Absagen über den Briefeschreiber offenbaren

- Wirkung von Briefen und E-Mails auf das Markenbild
- Die zwei Ebenen der schriftlichen Kommunikation
- Innere Haltung zum Empfänger und dessen Sache

In Worte fassen: Gelungene Ein- und Ausstiegssätze formulieren

- Von der Wirkmacht des ersten Satzes
- Mit dem Schlusssatz einen positiven Ausblick eröffnen
- Erste Schreibübungen

Der Ton macht die Musik: Merkmale eines positiven Absagebriefs

- Tonalität prüfen
- Empathie ausdrücken
- Positive Handlungssprache nutzen
- Belehrungen verkneifen
- Dialog aufbauen

Praxistransfer anhand von Schreibübungen

- Lesen und Würdigen echter Absage- und Beschwerdebriefe
- Zuhören und Einstimmen und auf dieser Basis den eigenen Standpunkt formulieren
- Schreibübungen mit Fallbeispielen oder Texten aus dem Geschäftsalltag der Teilnehmer

DIE BRIEFSTUDIO-SEMINARE

Seminarziel / Nutzen:

Die Teilnehmer erkennen, dass sich negative Botschaften auf zwei Ebenen abspielen: der Sache selbst und der inneren Haltung dem Empfänger und dem Thema gegenüber. Das Seminar vermittelt, wie ein Brief oder eine E-Mail grundsätzliches Wohlwollen ausdrücken kann und welches Rüstzeug dafür hilfreich ist. Dabei dürfen sich die Teilnehmer ausprobieren. Sie lernen, einfühlsamer an kritische Briefe heranzugehen und sie profitieren von den Erfahrungen anderer. Am Ende sind die Teilnehmer in der Lage, Absagen und Hiobsbotschaften sowohl souveräner als auch sensibler zu formulieren.

Zielgruppe	Marketing- und Kommunikationsverantwortliche, Mitarbeiter in den Bereichen Personal, Beschwerdemanagement und Sekretariat
Referentin	Sylke Schröder ist Dipl.-Bankbetriebswirtin (ADG). Bis 2014 war sie Vorstand für Kommunikation der Ethikbank. Danach hat sie das BriefStudio gegründet, das sich einem unterschätzten Segment der Unternehmenskommunikation widmet - dem Geschäftsbrief in seiner Rolle als Markenbotschafter. Ihre Erfahrungen gibt die Referentin heute in Seminaren, Workshops und Vorträgen weiter. Sie schreibt Briefe und Reden im Kundenauftrag sowie Fachartikel zum Geschäftsbrief.
Dauer	Wahlweise 1 oder 2 Tage
Kontakt	BriefStudio, Sylke Schröder 99439 Ettersburg, Im Zweibuchenfelde 5 Telefon: 03643 9081993 sylke.schroeder@briefstudio.de www.briefstudio.de