

## **I. Basiswissen kundenorientierte Korrespondenz**

1. Die 10 goldenen Regeln der modernen Korrespondenz:  
praktische Tipps für serviceorientierte und floskelfreie Texte
2. Struktur und schnelle Lesbarkeit schaffen: Texte übersichtlich aufbauen
3. abwechslungsreiche und persönliche Ein- und Ausstiege
4. Formelle Korrektheit: die DIN-Norm, Check zur Rechtschreibung und Kommasetzung

## **II. Kundenorientiert schreiben im Versicherungswesen**

1. Was macht Versicherungssprache eigentlich so kompliziert?
2. Wie sieht ein verbindlicher, lösungsorientierter und positiver Schreibstil aus?
3. Wie schreibt man verständlich *und* juristisch haltbar?
4. Wie ersetze ich klassische Floskeln durch moderne Ausdrücke?
5. Wie erhöhe ich im Schriftverkehr die Akzeptanz für getroffene Entscheidungen, die nicht oder nur bedingt zugunsten des VN/Geschädigten ausfallen?

Die Teilnehmenden erhalten nach dem Webinar eine Liste mit den wichtigsten Tipps einer modernen Korrespondenz und zahlreiche alternative Ein- und Ausstiege für den sofortigen Einsatz im Schreiballtag.