

- Psychologie der Beschwerde/Reklamation - Beschwerde als Geschenk?
- Amtsdeutsch raus - die menschliche Seite rein: Tipps für leicht nachvollziehbare und freundliche Texte
- Anschreiben analysieren: zwischen den Zeilen lesen
- Schlichten statt provozieren: lösungsorientiert formulieren
- Erklären statt belehren: Missverständnisse aus dem Weg räumen
- Struktur für das Antwortschreiben: das Prinzip: *Herz - Auge - Hand*
- Zahlreiche Formulierungshilfen für den Schreiballtag

Methoden

- Lebendige Kurzvorträge mit typischen Beispielen aus der Versicherungswelt
- Arbeit an Texten
- Webinarskript und eine Liste mit Formulierungshilfen