

## **Gliederung:**

### **I. Basiswissen serviceorientierte Korrespondenz**

1. Unterschiedliche Schreibstile vergleichen
2. Die 10 goldenen Regeln der modernen Korrespondenz:  
praktische Tipps zur Formulierung
3. Wörter, die man nicht mehr schreibt:  
Alternativen zu Amtsstubendeutsch und floskelhafter Sprache
4. Der Aufbau und die Elemente eines Briefes:  
die DIN-Normen
5. Besonderheiten in der E-Mail-Korrespondenz

### **II. Serviceorientiert schreiben in der Haftpflicht-Schadenregulierung**

1. Was macht Versicherungssprache eigentlich so kompliziert?
2. Wie sieht ein verbindlicher, lösungsorientierter und positiver Schreibstil aus?
3. Wie bringe ich komplizierte Sachverhalte auf den Punkt?
4. Anfang und Ende einmal anders: Wie runde ich meinen Brief und meine E-Mail mit einem einprägsamen Ein- und Ausstieg ab?
5. Wie erhöhe ich im Schriftverkehr die Akzeptanz für getroffene Entscheidungen, die nicht oder nur bedingt zugunsten des VN ausfallen?
6. Wie reagiere ich sprachlich souverän auf unzufriedene VN?