

Gliederung:

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: Briefe und E-Mails übersichtlich aufbauen
3. Alternativen zu *anbei übersenden wir Ihnen* und *Vielen Dank für Ihr Verständnis*: abwechslungsreiche Ein- und Ausstiege
4. Formelle Korrektheit: die DIN-Norm, Stolpersteine der 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?