

## **Gliederung**

- 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: Texte mit System verfassen
- Zahlreiche Formulierungshilfen für den Schreiballtag

## **Methoden**

- Lebendige Kurzvorträge mit typischen Beispielen aus der Versicherungswelt
- Idealerweise Arbeit an Ihren eigenen Texten
- Handout nach dem Webinar