

## 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?