

# Korrespondenz, die ankommt!

## Professionelle Korrespondenz und Informationslogistik im Empfangsbereich

In der dynamischen Welt des Empfangsbereichs stellen eine effektive Korrespondenz und ein optimales Informationsmanagement entscheidende Erfolgsfaktoren dar. Ob durch E-Mail oder Brief, die Qualität Ihrer Korrespondenz kann einen wesentlichen Unterschied machen. Ebenso entscheidend ist der souveräne Umgang mit vertraulichen Dokumenten und die Fähigkeit, sich an die ständig wechselnden Korrespondenzstile und -formate anzupassen. Durch dieses Seminar erweitern Sie Ihre Fähigkeiten in diesen Bereichen und erfahren zudem, wie Sie verschiedene Korrespondenzstile effektiv nutzen und mit Post- und E-Mail-Flut effizient umgehen.

### Aus dem Inhalt

- Beherrschung verschiedener Korrespondenzstile und Formate
- Optimierung von Post- und E-Mail-Management
- Verständliche und kundenorientierte Korrespondenz
- Umgang mit sensiblen und vertraulichen Informationen
- Klassifizierung und Priorisierung bei Briefpost und E-Mail
- Formulierung professioneller Antworten auf anspruchsvolle Kommunikation



### Ihre Referentin: Gertrud Zeller

Gertrud Zeller ist Trainerin aus Leidenschaft und bereits seit den 80er Jahren erfolgreich als Referentin aktiv. Zuvor war sie lange Jahre als Assistentin der Geschäftsleitung eines internationalen Vertriebsunternehmens tätig. Mit ihrer offenherzigen und kommunikativen Art begeistert Gertrud Zeller Jahr für Jahr Hunderte Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

### Live-Online-Seminar

06.06.2024 oder  
02.07.2024 jeweils 9-17 Uhr

**Seminarnummer:** 110 002

### Teilnahmegebühren

Einzelbuchung: 675 €  
Doppelbuchung u. mehr: 595 €  
(Gebühren immer pro Teilnehmer + MwSt.)

### Technische Voraussetzungen

Für unsere Online-Seminare benötigen Sie einen PC/Notebook mit Webcam, Mikro + Lautsprecher (alternativ Headset). Idealer Browser: Google Chrome. Edge, Safari und Firefox gehen aber auch.

### Inhouse-Seminar

Dieses Seminar bieten wir auch als Inhouse-Seminar an. Ordern Sie gleich Ihr Angebot

## Grundlagen der professionellen Korrespondenz

- Unterschiedliche Stile und Formate
- Korrekter Gebrauch von Anreden, Grußformeln, Titeln und Namen
- Aufbau von Briefen und E-Mails
- Richtige Formatierung von Adressen
- Überblick über die aktuelle DIN 5008
- Bedeutung von Klarheit und Kürze in der Kommunikation
- Dynamische Verben nutzen
- Keine Macht den Konjunktionen
- Klar und verständlich formulieren
- Formulierung professioneller Antworten auf herausfordernde Kommunikation

## Daten- und Informationssicherheit

- Umgang mit vertraulichen Dokumenten
- Umgang mit sensiblen und vertraulichen Informationen
- Schutz von Informationen in der Korrespondenz

## Postverwaltung und Logistik

- Zuständigkeiten klären
- Logistik optimieren
- Poststempel, ja oder nein?
- Sortierung, Priorisierung und Postverteilung

## Digitale Korrespondenz und Dokumentenmanagement

- Management von E-Mails und digitaler Kommunikation
- Hauptaufgabe: Scannen
- Unterschiedliche Quellen bzw. Ablagesysteme kennen
- Verwaltung sämtlicher Dokumente

## Spezielle Korrespondenz-Situationen

- Terminänderungen, -verschiebungen, -bestätigungen etc.
- Umgang mit schwierigen Situationen und unzufriedenen Kunden
- Regeln für höfliche und professionelle Kommunikation

## Anmeldung

Fax 05931 - 49355 99

### Korrespondenz, die ankommt! (SemNr. 110 002)

Bitte Termin eintragen (s. Vorderseite): \_\_\_\_\_

#### Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Abteilung

\_\_\_\_\_  
Funktion

\_\_\_\_\_  
Straße oder Postfach

\_\_\_\_\_  
PLZ + Ort

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Tel.

#### Anmelder (falls abweichend vom Teilnehmer)

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname

\_\_\_\_\_  
Abteilung

\_\_\_\_\_  
Datum + Unterschrift

Mit der Anmeldung werden die AGB's und Datenschutzerklärung der IAM Akademie anerkannt. Diese sind einsehbar unter [www.iam-akademie.de](http://www.iam-akademie.de)

#### Wohin gehen die Anmeldeunterlagen?

- an den Teilnehmer       an den Anmelder

#### IAM Akademie

Nödiker Str. 110, 49716 Meppen  
Tel. +49 5931 49355 0  
Fax +49 5931 49355 99  
E-Mail: [kontakt@iam-akademie.de](mailto:kontakt@iam-akademie.de)

