



- _ Seminare Korrespondenz und Beschwerde
- _ Empfängerorientierte Briefe
- _ Kundenorientierte Texte
- _ Beschwerdemanagement

Conversational Customer Service: Seminar „Live-Chat – wertschätzend, kurz und prägnant“

Inhouse-Training „Professionelle Chat-Kommunikation“

Schriftlicher Kunden-Dialog ist anspruchsvoll – besonders in Zeiten von Customer Centricity, Tone of Voice, Internal Branding, User Experience und gezieltem Performance Management für mehr Customer Happiness an allen Touchpoints auf der Customer Journey.

Speziell **im Kunden-Service müssen die theoretischen Konzepte wirkungsvoll umgesetzt** werden. Erfahren und trainieren Sie jetzt im Inhouse-Seminar, wie Sie den Dialog mit Ihren Kunden optimal gestalten.

Mögliche Programmpunkte:

- So schaffen Sie eine positive Atmosphäre: Serviceorientiert von der eigenen Einstellung über den freundlichen Einstieg – bis hin zu **markengerechter Tonalität** und **passender Wortwahl**
- Wie Ihre schriftliche Kommunikation partnerschaftlich und positiv gelingt: Die **Stil-Werkzeuge für kundenorientiertes Formulieren**
- **Von Anfang bis Ende optimal kommunizieren:** Empfängerorientiert einsteigen, inhaltlich überzeugen und einen guten Schluss finden – so fühlt sich Ihr Kunde wertgeschätzt
- Wie Sie den **Dialog zielorientiert führen:** Schlüssig argumentieren, Lösungen aufzeigen, Einwände wirkungsvoll behandeln, ruhig bleiben und bei Bedarf deeskalierend vorgehen
- **Heikle Themen** und **Beschwerden professionell bearbeiten:** Wertschätzend und strukturiert vorgehen, Perspektiven eröffnen – und versöhnlich enden
- **Formelle Aspekte** professioneller Chat-Kommunikation: Textmenge, Absatzgestaltung, Emoticons, Vorgehen bei komplexen Themen und vieles mehr

Konkrete Anwendung an Beispielen aus dem Alltag Teilnehmer

Mit **vielen praktischen Übungen** – entwickelt **aus Ihren Original-Fällen** oder direkt im Live-Chat.