

So funktioniert es

1. Im ersten Schritt analysieren wir gemeinsam mit Ihnen am Telefon oder in einem persönlichen Gespräch Ziele, Inhalte und Umfang des Trainings.
2. Anschließend macht die IHK-Akademie München-Westerham Ihnen ein unverbindliches Angebot, das bereits die wesentlichen inhaltlichen und finanziellen Rahmendaten enthält.
3. Wenn dies passt, empfehlen wir Ihnen geeignete Trainer mit langjähriger praktischer Erfahrung in Ihrem Thema und organisieren den ersten Kontakt.
4. Sie bestimmen im Briefinggespräch mit dem Trainer die genauen Inhalte und Schwerpunkte und setzen den Zeitpunkt und die Art des Trainings fest.
5. Ihr Trainer hält diese Vereinbarungen mit Ihnen schriftlich fest.
6. Erst nach diesem Gespräch entscheiden Sie endgültig – ob, wie, wann und wo eine firmenspezifische Weiterbildung für Ihre Mitarbeiter durchgeführt wird.
7. Auf Basis Ihrer Vereinbarungen mit dem von Ihnen ausgewählten Trainer erhalten Sie von uns eine Auftragsbestätigung.

Das kostet es

Die Gesamtkosten für ein Inhouse-Training hängen vor allem von der Anzahl an Trainingstagen ab. Neben dem Trainerhonorar fallen Fahrt- und Aufenthaltskosten sowie Kosten für Trainingsunterlagen und Medieneinsatz an.

Die Experten arbeiten preisgünstig für die IHK-Akademie, diese Konditionen geben wir an Sie weiter. Ein kompaktes und individuell auf das Unternehmen zugeschnittenes Inhouse-Training ist deshalb auch finanziell für Kleingruppen eine sinnvolle Alternative

Hier findet es statt

Die Wahl liegt bei Ihnen: Das Training kann entweder in Ihrem Unternehmen, in den IHK-Akademien Westerham oder München oder an sonstigen Orten stattfinden. Dauert ein Training mehrere Tage, eignet sich ganz besonders die IHK-Akademie Westerham, denn dort gibt es Übernachtungs- und Freizeitmöglichkeiten.

Als Trainingszentren sind Westerham und München von den Seminarräumen, der Medienausstattung und dem Service her auf jedes Training sowie auf Workshops und Tagungen eingestellt.

Wir helfen Ihnen weiter

Sie haben Fragen oder benötigen noch weitere Informationen? Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne.

Ihre Ansprechpartnerin:
Vera Hetzel
IHK-Akademie-Westerham
Von-Andrian-Straße 5
83620 Feldkirchen-Westerham
Telefon: 08063 91-271
Telefax: 08063 91-288
E-Mail: hetzel@muenchen.ihk.de
www.akademie.ihk-muenchen.de



IHK-Akademie
München-Westerham

kompetenz für ihren erfolg



Inhouse-Training-
das maßgeschneiderte Angebot

Mit Qualität in die Offensive

**Korrespondenz in Banken
und Sparkassen**

anspruchsvoll und niveauvoll

Trainerin: Bärbel Wedmann-Tosuner, Fachinstitut
für Management (FIM), Penzberg



IHK-Akademie
München-Westerham

IHK für München und Oberbayern

www.akademie.ihk-muenchen.de

Korrespondenz in Banken und Sparkassen

Ich berate Sie gern persönlich:
Vera Hetzel
Telefon 08063 91-271
hetzel@muenchen.ihk.de
www.akademie.ihk-muenchen.de

anspruchsvoll und niveauvoll

Zu den schwierigsten Aufgaben der Mitarbeiter in Banken und Sparkassen gehört es, u.a. anspruchsvolle und niveauvolle Briefe zu formulieren. Heutzutage hat sich der schriftliche Sprachgebrauch dem mündlichen angepasst. Klar, verständlich und lebendig soll die schriftliche Kommunikation sein. Angestaubte und veraltete Formulierungen sind überholt. Doch ist es unter Zeitdruck häufig schwierig, die treffenden Worte zu finden. In der Hektik des Tagesgeschäfts können Sie Ihr Sprachgefühl nicht immer richtig einsetzen, vielfach werden Sie daher auf althergebrachte Phrasen und Worthülsen zurückgreifen.

Dies ist eine riskante Gratwanderung. Ist doch der Brief ein oft unterschätztes, aber entscheidendes Element der Unternehmensführung und -identität. Er bestätigt die Qualität „Ihrer“ Kundenbetreuung.

Teilnehmer/innen

Mitarbeiter/innen aus Banken, Sparkassen und Kreditinstituten, die schriftlich mit ihren Kunden kommunizieren.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar erarbeiten und entwickeln Sie Ihren professionellen Briefstil. Sie erfahren anhand zahlreicher Beispiele aus der Praxis, wie Sie anspruchsvolle und komplexe Sachverhalte klar, zeitgemäß und kundenorientiert formulieren. Sie erhalten umfassende Formulierungsvorschläge und Hilfestellungen, so dass Sie in Ihrer Korrespondenz zukünftig professionell aufgestellt sind. Nutzen Sie Ihre Korrespondenz als kostenloses Marketinginstrument und Imageträger Ihres Hauses.

Methoden

Vortrag, Gruppenarbeit und Diskussion zu Ihren mitgebrachten Briefbeispielen.

Ihre Trainerin

Wirtschaftspädagogin Bärbel Wedmann-Tosuner, selbständige Trainerin und Coach, ist Inhaberin des Fachinstituts für Management (FIM), Penzberg. Schwerpunkte Ihrer Tätigkeit sind Management, Assistenz und Korrespondenz. Erfolgreiche Autorin mehrerer Fachbücher; bundesweit kontinuierliche Kooperationen mit Industrie- und Handelskammern, Wirtschafts- sowie Bankakademien

Programmüberblick

1. Tag

Mit **Qualität in die Offensive – die schriftliche Kommunikation als unterschätztes Element der Unternehmensidentität**

- Qualitätsmanagement (QM) und Corporate Identity (CI)
- Briefkultur – Was verstehen Kreditinstitute darunter?
- Die Unternehmenssprache als Teil der Corporate Identity
- Die Entwicklung des heutigen Briefstils
- Kundenorientiertes Formulieren
- Zeitgemäße Formulierungsvorschläge zur Umsetzung in die Praxis
- Einleitungssätze – mit der Information starten
- Schlusssätze – die Schlussinformation als Steuerungsinstrument
- Der Brief als kostenloses Marketinginstrument

2. Tag

Korrespondenz in Banken und Sparkassen

- Ablösungen/Angebote
- Sicherheiten
- Zahlungsstörungen
- Anforderung von Unterlagen
- Kundenanschriften
- Verträge
- Werbebrief nach AIDA-Formel
- Angebote
- Musterbriefe zu besonderen Anlässen

Sie erhalten Textbausteine für zeitgemäße Formulierungen

Inhouse-Training – viele Gründe sprechen dafür:

- Maßanzug statt von der Stange...
Seminare gibt es viele, aber passen diese auch wirklich genau auf den Bedarf Ihres Hauses?
- Meist hilft alles Suchen nicht – das Seminar, das genau auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist, gibt es nicht.

Wir bieten Ihnen eine individuelle Lösung: Die IHK-Akademie München.Westerham schneidert Ihnen ein Seminar nach Maß und unterstützt Sie mit ihrer jahrzehntelangen Erfahrung

- ... passt jedem Unternehmen
Egal, ob Sie ein großes oder kleines Haus sind, egal, ob es um die Weiterbildung von Sachbearbeitern oder Geschäftsführern geht, ein Inhouse-Training passt immer.

Denn es ist weder von Unternehmensgröße noch Zielgruppe abhängig. Auch kleine und mittlere Unternehmen können von einem maßgeschneiderten Seminar profitieren, weil es keine Mindestteilnehmerzahl gibt.

- Experten, die zu Ihnen passen
Die IHK-Akademie München.Westerham greift auf ein Netzwerk von über 300 Trainern, Beratern und Coaches zurück, die das gesamte thematische Spektrum abdecken. IHK-Experten haben alle jahrelange Berufserfahrung und stellen Praxisnähe sowie langjährige methodische und didaktische Erfahrungen unter Beweis. In firmeninternen Trainings setzt die IHK nur Trainer ein, die sich bereits in IHK-Seminaren bewährt haben.