

# Kundenorientierte Korrespondenz und professionelle Protokollerstellung

## Inhalt und Ziele

Die Korrespondenz ist die Visitenkarte einer modernen Verwaltung. Eine ansprechende Gestaltung, ein moderner Schreibstil und zeitgemäße Formulierungen sind notwendig, um eine positive Wirkung von E-Mails oder Briefen zu erreichen.

- Moderne, kundenorientierte Formulierungen
- Verständliche Argumente und logischer Aufbau eines Schriftstücks
- Kriterien für das Layout eines Geschäftsbriefs
- Standards im E-Mail-Schriftverkehr
- Arbeitserleichterung durch Textbausteine
- Grundlagen der Protokollführung
- Aufbau, Inhalt und Sprache im Protokoll
- Neue deutsche Rechtschreibung – Tipps zur Fehlervermeidung

## Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien  
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

## Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

## Trainerin

- Frau Regine Raab, MSc

## Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 701
<i>Termin:</i>	20.–21. Juni 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

## Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

## Über die Trainerin

*Regine Raab, MSc*

Diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, Coach, Wirtschaftstrainerin. Arbeitsschwerpunkte: Büroorganisation, Schriftverkehr, Protokollführung und neue deutsche Rechtschreibung  
[regineraab@gmx.at](mailto:regineraab@gmx.at)