

Leistungsbeschreibung

- 1) Identifizieren der Außendarstellung durch Analyse von
 - a) Imagebroschüren
 - b) Leitbild
 - c) Homepage
 - d) und optional: der telefonischen Kommunikation

- 2) Analyse der IST Korrespondenz durch Auswerten von z.B.:
 - a) Marketing- und Vertriebschreiben
 - b) Schreiben aus der Personalabteilung
 - c) Rechnungen, Mahnwesen
 - d) Reklamationen, Beschwerdeantworten
 - e) und sämtlichen weiteren Schriftverkehren, auch Fax und E-Mail.

- 3) Präsentieren der Analyse in Form des Soll / Ist - Zustandes

- 4) Entwickeln alternativer Textbeispiele

- 5) Workshops "Wortstätten" für die Mitarbeiter
 - a) Präsentation der analysierten Außenwirkung
 - b) Vermittlung moderner Dialogtexttechniken
 - c) Praktisches Texten im Workshop
 - d) Textauswahl durch die Teilnehmer
 - e) optional: Telefontraining

- 6) Feinschliff aller erarbeiteten, neuen Texte
 - a) Sichten und überarbeiten aller neuen Texte
 - b) Schaffen einer Vorlagensammlung

- 7) Erstellen eines Handbuchs/Sprachstil-Leitfaden für sämtliche Abteilungen des Unternehmens