

Teilnahme per Zoom oder
in Präsenz möglich!

Customer Care

Schriftliche Kommunikation mit Kund:innen optimieren
3-monatiger Intensiv-Lehrgang für Angestellte und Selbständige

Du willst deine **schriftliche Kommunikation** mit Kund:innen verbessern? Du musst Reklamationen und Beschwerden beantworten? In diesem Lehrgang lernst du E-Mails freundlich und bestimmt zu beantworten und Kund:innen mit Newsletter zu betreuen.

Im Lehrgang profitierst du von verschiedenen Schreibtrainer:innen, die dir unterschiedliche Perspektiven auf **Kundenkommunikation** zeigen und aus der eigenen Praxis berichten.

Während des Lehrgangs schreibst du Texte für deine Kund:innenkommunikation und präsentieren in deiner Abschlussarbeit ein Portfolio aus mindestens 4 verschiedenen Texten.

- ❖ Von **Freewriting bis Friendly Feedback**: Methoden aus dem englischsprachigen Raum ermöglichen Schreibfluss, authentisches Schreiben, wohltuendes Feedback, Tricks für das Schreibhandwerk & Freude an allen Phasen des Schreibprozesses.
- ❖ Du professionalisierst deine kreative Schreibkompetenz durch ein **durchkomponiertes Programm**.
- ❖ In unseren Workshops wird viel geschrieben und ausprobiert. Konkrete, überschaubare Schreibaufgaben führen dich Schritt für Schritt zum Textsorten-Knowhow.
- ❖ Du **erhöchst deinen Output**, schreibst leichter, sicherer und besser.
- ❖ Fixe Zeiträume für deine Kreativität und Textprojekte.
- ❖ Auch unsere Zoom-Workshops sind sehr menschlich, kommunikativ und gespickt mit analogen Übungen.
- ❖ Bau dir in selbstorganisierten Schreibgruppen zwischen den Terminen deine Writers´ Community auf

1

Schwerpunkte der Ausbildung

Intro-Einheiten:

In den Intro-Einheiten lernst du mit kreativen Schreibmethoden auch unter Zeitdruck gut lesbare Texte zu schreiben.

Praxis-Einheiten:

In den Praxis-Einheiten zeigen dir die Trainerinnen wie du **E-Mails** professionell gestaltest und **Beschwerden** kompetent beantwortest. Du erfährst, wie du **interne Schnittstellen** optimal gestaltest und so eine **reibungslose Kund:innenkommunikation** erleichterst. Du lernst, wie du einen **Newsletter** für die Kommunikation mit bestehenden Kund:innen nutzt und damit auch Umsatz generierst. **Sprachlicher Feinschliff** und ein Überblick über die neue **Rechtschreibung** verhelfen dir zur pointierten und fehlerfreien Kommunikation mit deinen Kund:innen.

Aufbau & Umfang

2

- Start & Dauer:** 9. April 2024, Ende: 19. Juni 2024 (3 Monate)
- Zeiten:** Dienstags und Mittwochs immer 16.30-20.30 Uhr (14-tägig)
- Gruppe:** 4 bis 12 Teilnehmer:innen (begrenzte Zoom-Plätze)
- Umfang:** Umfang: 96 Stunden, aufgeteilt in 48 Stunden Live-Unterricht (12 Halbtage à 4 Stunden) & 48 Stunden Selbstlernzeit
- Format:** **Hybrider Unterricht:** die Module finden als Präsenzworkshop in Wien statt; durch ein professionelles Video-Konferenz-System können auch Teilnehmer*innen per Zoom teilnehmen.
- Abschluss:** **Abschlussarbeit:** eine Kundenbetreuungs-Kampagne planen und mindestens 4 Texte für verschiedenen Kanäle schreiben. Nach Präsentation und positiver Beurteilung deiner Abschlussarbeit erhältst du ein **Zertifikat**

Termine

Zeiten: Dienstags und Mittwochs immer 16.30-20.30 Uhr

	Inhalt	Termin
1	Schreiben ist ein Prozess - Kreative Schreibmethoden für Businessstexte Michaela Muschitz	Di, 9. Apr 24 hybrid
2	Schreiben ist ein Prozess - Konzept für einen Text entwickeln, Infrastruktur des Schreibens Michaela Muschitz	Mi, 10. Apr 24 hybrid
3	Text-Feedback und Texte überarbeiten Michaela Muschitz	Di, 23. Apr 24 hybrid
4	Kommunikationskonzept & Vorbereitung Abschlussarbeit Michaela Muschitz	Mi, 24. Apr 24 hybrid
5	Kund:innenfreundliche E-Mails Ilona Matusch	Di, 7. Mai 24 hybrid
6	Kund:innenfreundliche E-Mails Ilona Matusch	Mi, 8. Mai 24 hybrid
	Fragestunde zur Abschlussarbeit: 18:00 Uhr	Di, 14. Mai 24 Zoom
7	Umgang mit Beschwerden Ilona Matusch	Di, 21. Mai 24 hybrid
8	Interne Schnittstellen optimal gestalten für eine reibungslose Kommunikation mit Kund:innen Ilona Matusch	Mi, 22. Mai 24 hybrid
9	Verkaufen mit Newsletter Michaela Muschitz	Di, 4. Juni 24 hybrid

3

	Inhalt	Termin
10	Verkaufen mit Newsletter Michaela Muschitz	Mi, 5. Juni 24 hybrid
11	Sprachlicher Feinschliff Eva Hammani-Freisleben	Di, 18. Juni 24 hybrid
12	Präsentation Abschlussarbeiten Michaela Muschitz & eine Co-Trainerin	Di, 19. Juni 24 hybrid

Who is who?



Trainerinnen:

Michaela Muschitz (Leitung), Eva Hammani-Freisleben, Ilona Matusch

Kostenloses Zusatzangebot für Lehrgangsteilnehmer*innen

Wir organisieren und moderieren monatliche Zoom-Schreibtreffs, an denen **Lehrgangsteilnehmer:innen während des Lehrgangs kostenlos teilnehmen können, um dort an ihren Texten und Projekten weiterzuschreiben.**

Die Magie von Schreibgruppen: Wir halten große Stücke auf gemeinsames Schreiben, Austausch zu Schreibprozessen & Textsorten und Friendly Feedback-Runden. Wir wissen aus Erfahrung, dass Schreibgruppen sowohl Quantität als auch Qualität der Textproduktion erhöhen. Und Spaß machen. Deswegen möchten wir dich dazu anregen, im Lehrgang nach Schreibkolleg:innen Ausschau zu halten, die an regelmäßigen Schreibtreffen interessiert sind.

5

Kennenlernen & Beratung

Für Kostenvoranschläge & bei Fragen zu organisatorischen Anliegen wende dich bitte an Jutta Barsa. Kontakt administration@writersstudio.at und 0664/73114618 (Mo-Fr Vormittag)

Kostenloser Zoom-Infoabende: Di, 5. März 2024, 19 Uhr. Schau vorbei! Hier lernst du Trainer:innen kennen und kannst Fragen zum Lehrgang, zu Methoden und den Seminaren stellen. Bitte um Anmeldung unter infoabend@writersstudio.at.

TIPP: Komm zum Open House am 22./23. Sep 2023 und lerne uns kennen!

Anmeldung & Gebühr

Frühbucher-Preis bis 28. Februar 2024

Frühbucherpreis bei Gesamtzahlung € 1.999,-
bei Ratenzahlung 3 Raten à € 669,-

Normalpreis bei Gesamtzahlung € 2.199,-
bei Ratenzahlung 3 Raten à € 738,-

Anmeldung:

- Bitte melde dich über die Website <https://institut.writersstudio.at> an!
- Schreibe uns nach der Anmeldung, wie Sie am Lehrgang teilnehmen möchten - als **Präsenzteilnehmer:in oder als Zoom-Teilnehmer:in**:
administration@writersstudio.at

Verrechnung bei Ratenzahlung:

Bei Ratenzahlung verrechnen wir bei Anmeldung zum Lehrgang eine Anzahlung in der Höhe von € 300,-. Die nächste Rechnung erhältst du vor Beginn des Lehrgangs. Die letzte Rate wird mit der Anzahlung gegenverrechnet.

Verrechnung bei Gesamtzahlung:

Bei Gesamtzahlung verrechnen wir eine Anzahlung über 300,- Euro und den Restbetrag kurz vor Lehrgangsstart. Erfolgt die Anmeldung kurzfristig vor Lehrgangsbeginn, verzichten wir auf die Anzahlung und schicken gleich eine Rechnung mit dem Gesamtbetrag.

Storno, Urlaub, Krankheit:

Die Buchung des Lehrgangs gilt verbindlich!

Bei Stornierung bis 2 Wochen vor Beginn: die Anzahlung wird nicht rückerstattet.

Bei Stornierung innerhalb 2 Wochen vor Beginn: der gesamte Lehrgang ist zu bezahlen.

Wegen voller Auslastung ist es leider zumeist nicht möglich, versäumte Workshops zu einem späteren Zeitpunkt nachzuholen. Auch bei Urlaub oder Krankheit sind die Monatsraten fristgerecht zu bezahlen. Wir empfehlen dir den Abschluss einer Stornoversicherung für etwaige krankheitsbedingte Ausfälle.

Weitere Details zu Stornobedingungen, Versäumnis von Workshops, etc. finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Homepage.

