

Warsztat

PROFESJONALNA KORESPONDENCJA BIZNESOWA

Z ELEMENTAMI BUDOWANIA RELACJI



- **ZŁOTE ZASADY KOMUNIKACJI PISEMNEJ – NOWE TENDENCJE W JĘZYKU URZĘDOWYM.**
- **NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY W KORESPONDENCJI – JAK ICH UNIKNAĆ, CZYLI PORADY JĘZYKOWE.**
- **JAKICH ZWROTÓW UNIKAĆ, ABY TWORZYĆ TREŚCI ZROZUMIAŁE DLA ODBIORCÓW?**
- **JAK ZREDAGOWAĆ PISMO, ABY CZYTELNIK MÓGŁ JE ŁATWO ZROZUMIEĆ?**

Zgłoś swój udział już dziś!

☎ +48 728 108 188

✉ a.borowska@bmspolska.pl





JAKIE SĄ CELE SZKOLENIA?

- dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności z prowadzenia profesjonalnej korespondencji pisemnej i mailowej,
- przekazanie umiejętności dobierania odpowiedniego stylu komunikacji do profilu osoby, z którą korespondujemy,
- wzrost skuteczności komunikacji pisemnej w relacjach zewnętrznych z klientem oraz z klientem wewnętrznym (współpracownikami),
- formułowanie informacji, pism oraz odpowiedzi na korespondencję i reklamacje składane przez klientów, tak, aby budować pozytywne relacje i korzystny wizerunek firmy.

JAKIE SĄ KORZYŚCI SZKOLENIA?

Dzięki warsztatom uczestnicy:

- nauczą się formułować swoje wiadomości w sposób przejrzysty, precyzyjny, logiczny i poprawny,
- rozwiną umiejętności redagowania odpowiedzi na reklamacje adekwatnie do potrzeb Klienta,
- poznają zwroty, które dają możliwość łagodzenia niezadowolenia Klientów i odzyskania jego zaufania,
- poznają i zaczną stosować na co dzień kluczowe zasady redagowania biznesowej korespondencji,
- zaczną budować pozytywne relacje z klientami.

Referencje

““

“Uczestniczyłem w Kongresie Windykacyjnym organizowanym przez firmę BMS, Sekcja „SKUTECZNE ZARZĄDZANIE DZIAŁEM WINDYKACJI NA PRZYKŁADZIE RÓŻNYCH BRANŻ”. Spotkanie w pełni spełniło moje oczekiwania ze względu na bardzo precyzyjny dobór prelegentów, oraz omawianych przez nich tematów. Doceniam różnorodność firm, które brały udział w spotkaniu, wymiana doświadczeń z praktykami z różnych branż jest dużą wartością dodaną, ponadto spotkanie było okazją do dyskusji, otwartego dialogu i nawiązania nowych kontaktów.”

Rafał Mroczek, SKARBNICA NARODOWA

1. OCZEKIWANIA WSPÓŁCZESNYCH KLIENTÓW – TRZY PŁASZCZYZNY POTRZEB KLIENTA.

2. ZŁOTE ZASADY KOMUNIKACJI PISEMNEJ – NOWE TENDENCJE W JĘZYKU URZĘDOWYM.

3. CZTERY FILARY PROSTEGO JĘZYKA W URZĘDZIE

- Struktura tekstu,
- Dobór słownictwa,
- Budowa zdań,
- Relacje między nadawcą a odbiorcą.

4. NAJCZĘŚCIEJ POPEŁNIANE BŁĘDY W KORESPONDENCJI – JAK ICH UNIKNAĆ, CZYLI PORADY JĘZYKOWE.

- Unikanie wypełniaczy – słów, które nie przekazują informacji,
- Długie zdania, anachronizmy, literówki,
- Pleonazmy, nadużywanie spójnika "iż", interpunkcja,
- Kiedy dużą, a kiedy małą literą,
- Pisownia z „nie”, jak pisać skróty,
- On-line czy on line, e-mail, mail, a może mejl?
- Zapisywanie dat, szyk zdania.

5. JAKICH ZWROTÓW UNIKAĆ, ABY TWORZYĆ TREŚCI ZROZUMIAŁE DLA ODBIORCÓW?

- Rzeczowniki odczasownikowe, kancelaryzmy, szablonowe powiedzenia,
- Imiesłowy i strona bierna, zwroty specjalistyczne,
- Zwroty, które tworzą nadmierny patos i wywołują niekorzystne wrażenie.

6. JAK ZREDAGOWAĆ PISMO, ABY CZYTELNIK MÓGŁ JE ŁATWO ZROZUMIEĆ?

- Nagłówki, akapity, wypunktowania
- Jak skonstruować dobre wyliczenie?
- Jakich znaków używać, aby wypunktować wiersze?

“

Kongres Windykacyjny, to już moje drugie spotkanie z zakresu windykacji, którego organizatorem jest firma BMS. Zaproszeni prelegenci z różnych branż, prezentowane wykłady oraz bardzo ciekawe dyskusje, które wywiązują się w trakcie kongresu stanowią o jego wartości. Na słowa uznania zasługuje także strona organizacyjna kongresu oraz kompetentny i zaangażowany zespół pracowników firmy BMS. Serdecznie polecam udział w kolejnych edycjach Kongresu Windykacyjnego. szkolenie „Czar wystąpień publicznych”. Było bardzo ciekawe i angażujące. Oceniam na piątkę w sześciostopniowej skali ocen.”

1. KOMUNIKOWANIE SIĘ W INTERNECIE.

- Budowa wiadomości mailowej:
 - zwroty powitalne i pożegnalne,
 - akapity,
 - postscriptum,
 - stopka wiadomości,
- O czym warto pamiętać przy pisaniu wiadomości mailowych:
 - zwroty grzecznościowe,
 - forma osobowa,
 - gdzie postawić przecinek,

2. REDAGOWANIE ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE — CO MA WPŁYW NA SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW?

- Adekwatność treści do oczekiwań klienta,
- Logiczna kolejność i spójność prezentowanego stanowiska,
- Poparcie wniosków i sugestii odpowiednimi faktami,
- Podział na fakty i opinie,
- Odniesienie do wszystkich poruszonych przez klienta spraw,
- Odniesienie się do emocji klienta.

3. STYLE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ – JAK WYKORZYSTAĆ JE PRZY REDAGOWANIU PISM ORAZ MAILI?

4. ASERTYWNE REAGOWANIE NA KRYTYKĘ.

5. CZTERY KROKI ASERTYWNEJ REAKCJI NA AGRESJĘ.

6. PORADY DOTYCZĄCE JĘZYKA — GDZIE ICH SZUKAĆ?

- Nasze pismo jest trudne czy łatwe do zrozumienia? – Jak to sprawdzić.
- Gdzie szukać podpowiedzi, gdy mamy wątpliwości?



“Tematyka konferencji „Efektywny Proces Zakupowy” jak również dobór prowadzących bardzo dobrze przygotowany. Bardzo cenie prowadzących, którzy mają doświadczenie i chętnie dzielą się nim z uczestnikami. Kameralne spotkanie, podczas którego wywiązała się dyskusja, co świadczy o ciekawej formie spotkania.”

Małgorzata Piwowarczyk, ARCELORMITTAL POLAND