



KOMPETENZQUADRAT

EMPFIEHLT



pro!scripta

Projektbegleitung

Stichprobe

Für nachhaltig besseren
schriftlichen Kundenservice



Katharina Ibrahim
ORGANISATIONSBERATUNG
VERÄNDERUNG . ANDERS . ERLEBEN



PROBLEMSTELLUNG

- Textbausteine, Standardschreiben und Vorlagen haben sich scheinbar verselbständigt und Sie wissen nicht, wo Sie anfangen sollen?
- Es gibt unterschiedliche (kontroverse) Meinungen im Unternehmen, was in Sachen Servicetexten zu tun ist?
- Sie haben nur ein vages Bauchgefühl dazu, wie es um die Qualität Ihrer Briefe und E-Mails überhaupt bestellt ist und möchten stattdessen gerne Klarheit?
- Sie wollen jetzt aktiv werden? Doch es fehlt ein konkreter Überblick über Stärken und Schwachstellen Ihrer Servicetexte, um handlungsfähig zu sein?
- Ihnen fehlt ein greifbares Zielbild als Arbeitsgrundlage für die nächsten Schritte?

FÜR WEN?

- Entscheider für die strategische Ausrichtung im Kundenservice
Führungskräfte im und für den Kundenservice

VORTEILE UND NUTZEN

- Mit den richtigen Fragen zu einer klaren Bestandsaufnahme: Gemeinsam sortieren wir alle Aspekte und Fragen rund um Ihre Korrespondenz.
- Anstatt umfangreiche Trainingsmaßnahmen für alle zu planen, starten wir da, wo für eine gute schriftliche Kommunikation die Weichen gestellt werden. Das ist ressourcenschonend und fokussiert.
- Sie erhalten eine Entscheidungsvorlage mit Empfehlungen für die Priorisierung aller weiteren Schritte.
- Unsere Zusammenarbeit gestalten wir digital und online. Das ist effizient und praktisch.
- Statt theoretischer Grundlagenarbeit beschäftigen wir uns sofort mit Ihrem konkreten Bedarf. Ihr Unternehmen steht zu 100% im Fokus.
- Anhand konkreter Beispiele aus Ihrer täglichen Praxis konkretisieren wir den grundsätzlichen Handlungsbedarf: An welchen Stellschrauben ist zu drehen für einen optimalen schriftlichen Serviceauftritt?
- Vorher-Nachher: wir überarbeiten einen Servicetext gemeinsam mit Ihren Experten. So entsteht ein Beispiel und ein konkretes Leitbild für die weitere Überarbeitung.
- Ein Zielbild, das Sie in Worte fassen können: Statt eines Bauchgeföhls von „so nicht“ steht im Ergebnis eine klare Vorstellung davon, wie eine Schriftsprache aussieht, die zu Ihrer Organisation passt.



LEISTUNGSUMFANG START

- Analysegespräch als digitales Meeting, Umfang: 1,5 Stunden
Strukturiertes Interview anhand der pro!scripta Checkliste:
 - Analyse der aktuellen Situation
 - Klären des Bedarfs
 - Analyse der bisherigen Maßnahmen
 - Erarbeiten von Prioritäten
 - Beratung zur Zusammenstellung einer Projektgruppe
 - Beratung zu möglichen nächsten Schritten
 - Aufbereitung der Ergebnisse als Entscheidungsvorlage für die weitere Arbeit

ZUSÄTZLICHE LEISTUNG ANALYSE

- Analyse von maximal 10 typischen Schreiben, die im Unternehmen versandt werden
 - Sie wählen aus nach individuellen Kriterien (Häufigkeit, Wichtigkeit, aktuelle Brisanz,...)
 - Bewertung im Hinblick auf professionelle Schriftsprache
 - Bewertung im Hinblick auf Wirkung auf die Lesenden
 - Hypothesen zur innerbetrieblichen Aufstellung des schriftlichen Kundenservice
- Gespräch mit Feedback zur Analyse der Schreiben (digitales Meeting, Umfang: 1 Stunde)
 - Feedback zu Stärken und Schwächen
 - Konkrete Handlungsempfehlungen

ZUSÄTZLICHE LEISTUNG KONZEPT

- Kurzworkshop im Entscheiderteam (maximal 6 Teilnehmende) im virtuellen Meetingraum (Umfang: 2 Stunden)
 - Analyse und Priorisierung der Schmerzpunkte im schriftlichen Kundenservice
 - Einführung des Konzepts des Sprachklimas
 - Ziel-Definition des Sprachklimas für Ihr Unternehmen
- Überarbeitung eines (kurzen) Servicetextes auf Basis des definierten Sprachklimas (digitales Meeting, Umfang: 2 Stunden)
 - Analyse des Verbesserungspotenzials im ausgewählten Schreiben
 - Gemeinsame Arbeit am angepassten Text
 - Vorher-Nachher-Vergleich und Ableitung nächster Schritte für die Organisation



- Gibt es pro!scripta Stichprobe auch als Vor-Ort-Angebot?
 - Im Sinne eines möglichst einfachen und effizienten Einstiegs ist dies ein reines Online-Angebot. Sie haben gute Gründe für eine Arbeit im Team vor Ort? Wir finden eine gute Lösung, lassen Sie uns im Rahmen des Erstgesprächs darüber sprechen.
- Wer sollte an den Gesprächen und Kurz-Workshops im Rahmen von pro!scripta-Stichprobe teilnehmen?
 - Für die konzeptionelle und strategische Arbeit im Rahmen der Analyse sind operative Generalisten gefragt. Sie sollten Entscheider und Führungskräfte auswählen, die einen guten Gesamtüberblick im Kundenservice haben und wissen, wie die Arbeit „auf der Fläche“ abläuft. Je nachdem, wie Sie im Unternehmen aufgestellt sind, können das unterschiedliche Funktionen sein – von der Geschäftsführung bis zur Teamleitung.
- Was ist, wenn unser Kundenservice von einem Dienstleister übernommen wird?
 - Ich empfehle, eine gemeinsame Projektgruppe aus Vertretern von Dienstleister- als auch Auftraggeberseite zu organisieren. Schriftsprache kann vom Auftraggeber nicht verordnet werden und vom Dienstleister nicht eigenmächtig geändert werden. Das geht nur gemeinsam und daher sollten Sie gleich so starten.
- Zu welchen Zeiten finden die Gespräche und Kurz-Workshops statt?
 - Uhrzeiten und Terminfenster stimmen wir individuell ab. Ein wesentlicher Vorteil einer digitalen Arbeitsweise ist ja die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten.
- Erhalten wir Material zu dem, was erarbeitet wurde?
 - Mein Feedback und Arbeitsergebnisse aus den Workshops bereite ich auf und sende es Ihnen in Form von pdf-Dokumenten zu. Für den Kurz-Workshop gibt es begleitende Unterlagen. Das gemeinsam überarbeitete Schreiben erhalten Sie als Schritt-für-Schritt-Dokumentation.
- Kann ich das Angebot pro!scripta Stichprobe Konzept später ohne Mehrkosten hinzubuchen?
 - Ja, solange der Zeitraum zwischen Analyse und Konzept-Workshop nicht größer als ein Jahr ist.



START

- Leistungsumfang
 - Analysegespräch
 - Entscheidungsvorlage
- Umfang
 - 1,5 - 2 Stunden
- Formate
 - 1 Online-Besprechung
- Investition
 - Null Euro

START - ANALYSE

- Leistungsumfang
 - Analysegespräch
 - Entscheidungsvorlage
 - Analyse von 10 typischen Schreiben
 - Feedbackgespräch und Handlungsempfehlungen
- Umfang
 - ca. 3 Stunden
- Formate
 - 2 Online-Besprechungen
- Investition
 - 700,-€

START - ANALYSE - KONZEPT

- Leistungsumfang
 - Analysegespräch
 - Entscheidungsvorlage
 - Analyse von 10 typischen Schreiben
 - Feedbackgespräch und Handlungsempfehlungen
 - Kurzworkshop im Entscheiderteam
 - Überarbeitung eines Servicetextes (Vorher-Nacher-Vergleich)
- Umfang
 - ca. 8 Stunden
- Formate
 - 2 Online-Besprechungen
 - 2 Online-Workshops
- Investition
 - 1.300,-€