

Schreibcoaching  
Anke Fröchling  
Veldener Str. 90 a  
81241 München

Herbert Adler  
ADAC Mitgliederservice  
herbert.adler@adac.de

11.07.2016

### Referenzschreiben für Korrespondenztraining im ADAC Mitgliederservice

Zur Qualifizierung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im ADAC Mitgliederservice hat Frau Fröchling ein auf den ADAC zugeschnittenes Korrespondenztraining mit Schulungsunterlagen, Präsentationen, didaktischen Materialien und Übungen entwickelt. Sie führte das eineinhalb-tägige Training in der Zeit von Februar bis Mai 2016 mit 142 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen durch.

Seminarinhalte waren:

- die Leserperspektive einnehmen
- zeitgemäß und verständlich formulieren
- den Schreibprozess verstehen und leichter schreiben
- auf Beschwerden antworten, den richtigen Ton treffen
- gezielt überarbeiten und kontrollieren
- eigene Schreiben entwerfen, formulieren, überarbeiten und präsentieren


Das Feedback der Teilnehmer und Teilnehmerinnen war sehr positiv. Die Schulungen wurden sehr gut bewertet und als sehr hilfreich für die tägliche Arbeit angesehen. Besonders hervorgehoben wurde, dass die Schulungen sehr praxisnah waren und die Unterlagen mit vielen Musterformulierungen sehr hilfreich sind.

In der Zusammenarbeit mit Frau Fröchling hat uns vor allem ihr fundiertes Wissen zur modernen Geschäftskorrespondenz überzeugt und ihre freundliche wertschätzende Art, ihr Wissen weiterzugeben.

Die Korrespondenz mit unseren Mitgliedern soll moderner, verständlicher und lebendiger werden. Das Korrespondenztraining war dazu der erste Schritt. Im zweiten Schritt berät uns Frau Fröchling im Rahmen eines Projektes bei der Neugestaltung unserer Brief- und E-Mailvorlagen.

Wir danken Frau Fröchling für die sehr gute Zusammenarbeit und können sie jederzeit weiterempfehlen.

  
Herbert Adler  
Leiter Mitglieder Organisation  
und Information

  
Susanne Merk  
Organisation und Begleitung der  
Korrespondenzschulungen