



-lich willkommen

# Schreibwerkstatt BASIS

Schreiben von Patienten und deren Angehörigen  
professionell beantworten

3. November 2020

# Kursziel

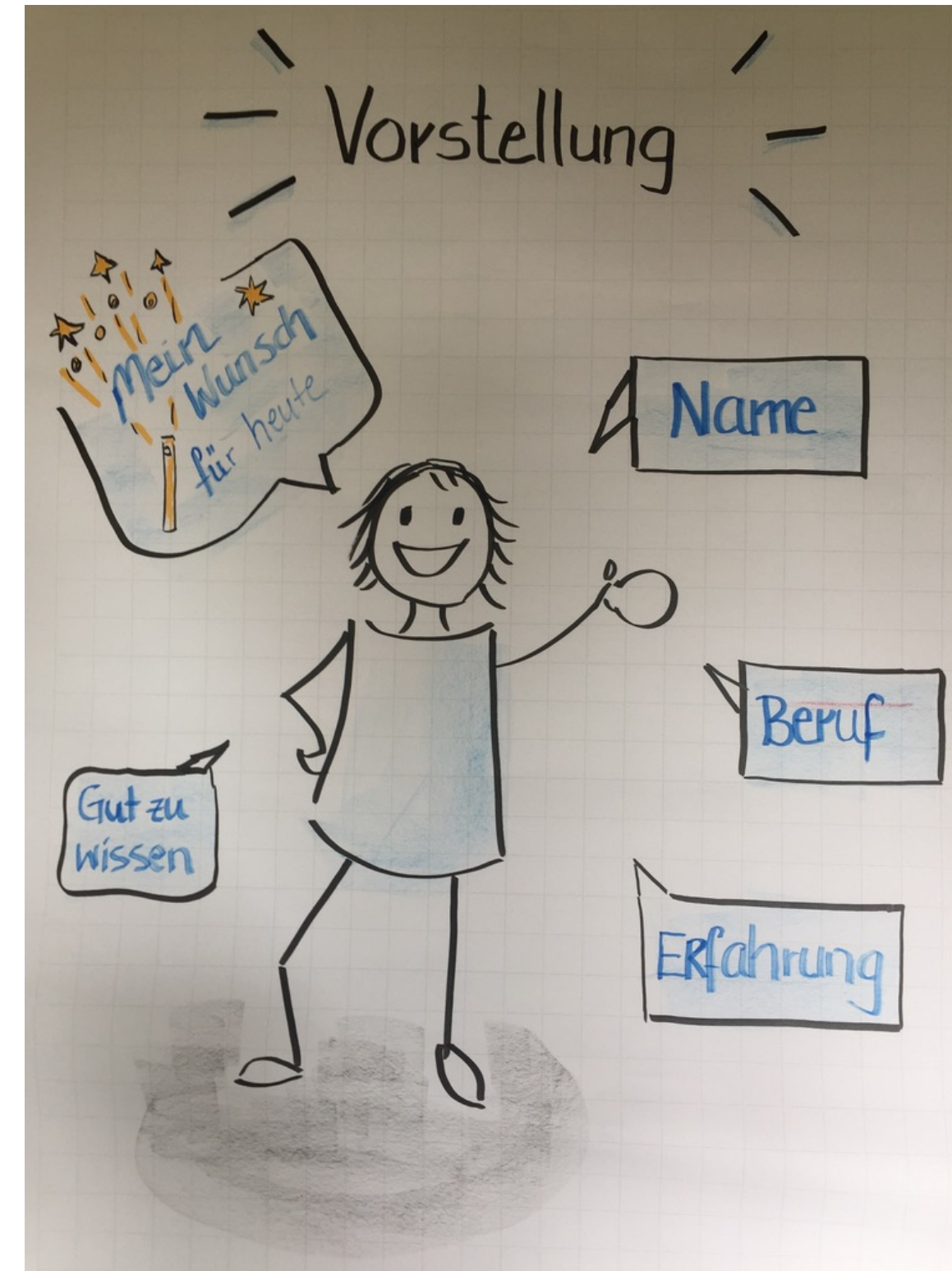
- Den eigenen Schreibstil verbessern
- Verständliche Sprache
- Sinnvolle Gliederung

# Tagesablauf

10:00 h -10:30 h	Begrüßung, Kursziel, Vorstellungsrunde
10:30 h - 11:00 h	Beispiele aus eigener Praxis
	Schreibstil
11.00 h- 11.15 h	Kaffeepause
13.00 h – 13.30 h	Mittagspause
	Klar und verständlich schreiben
15.00 h – 15.15 h	Pause
15.15 h – 15.45 h	Eigenes Schreiben entwickeln und Austausch
15.45 h – 16.00 h	Feedback und Abschluss

# Kennenlernen

- Mein Name
- Mein beruflicher Hintergrund
- Typische Themen und Zielgruppen
- Was ich mitbringe
- Mein Wunsch für das Seminar



# Beschwerden als Chance



### **Sie kennen mich.**

Ich bin ein netter Kunde. Ich beklage mich nie. Im Restaurant warte ich geduldig, wenn die Kellnerin mit ihrem Freund plaudert und sich keinen Deut um mich kümmert, ob meine Bratwurst schon fertig ist. Manchmal bekommt einer, der nach mir gekommen ist, meine Bratwurst. Aber ich sage kein Wort. Im Fachgeschäft nehme ich auf meine Mitmenschen Rücksicht. Wenn mich eine mürrische Verkäuferin bedient, die brummig und gehässig wird, weil ich mir – bevor ich kaufe – mehrere Artikel ansehen möchte, bleibe ich noch höflich und zuvorkommend. Nie kritisiere ich. Es würde mir nicht im Traum einfallen, wie andere Leute in der Öffentlichkeit eine Szene zu machen. Das ist so albern.

Mercedes-Benz AG, Untertürkheim 1995

**Sie kennen mich.**

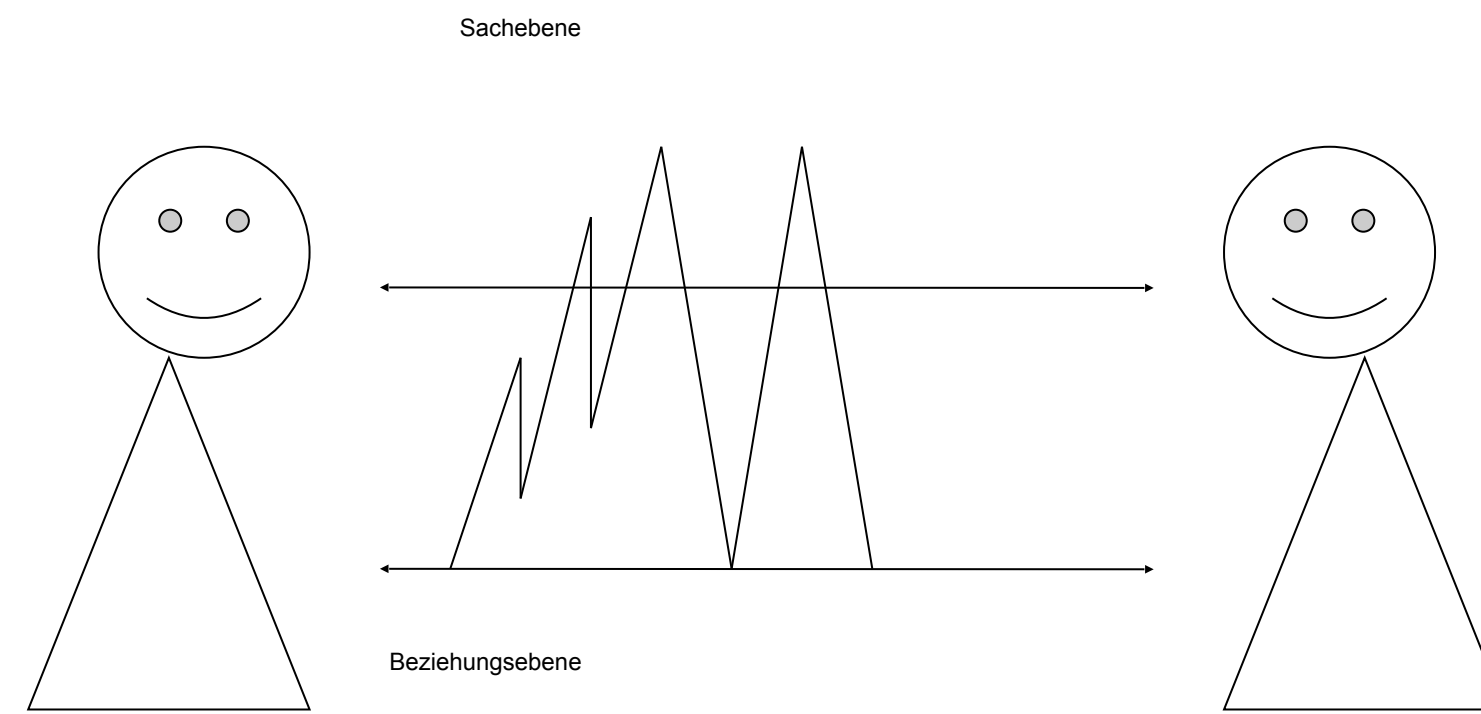
Ich will Ihnen aber auch sagen, was ich noch bin. Ich bin der Kunde, der nie wieder zurückkommt. Das ist meine kleine Rache dafür, dass man mich herumschubst. Gewiss, auf diese Weise kann ich meinem Ärger nicht gleich Luft machen, aber auf lange Sicht ist das eine viel tödlichere Rache. Wer zuletzt lacht, lacht am besten, sagt man. Ich lache, wenn ich sehe, wie Sie wie Verrückte Geld für Werbung ausgeben, um mich zurückzuholen. Dabei hätten Sie mich von Anfang an mit ein paar netten Worten und einem freundlichen Lächeln behalten können.

Mercedes-Benz AG, Untertürkheim 1995

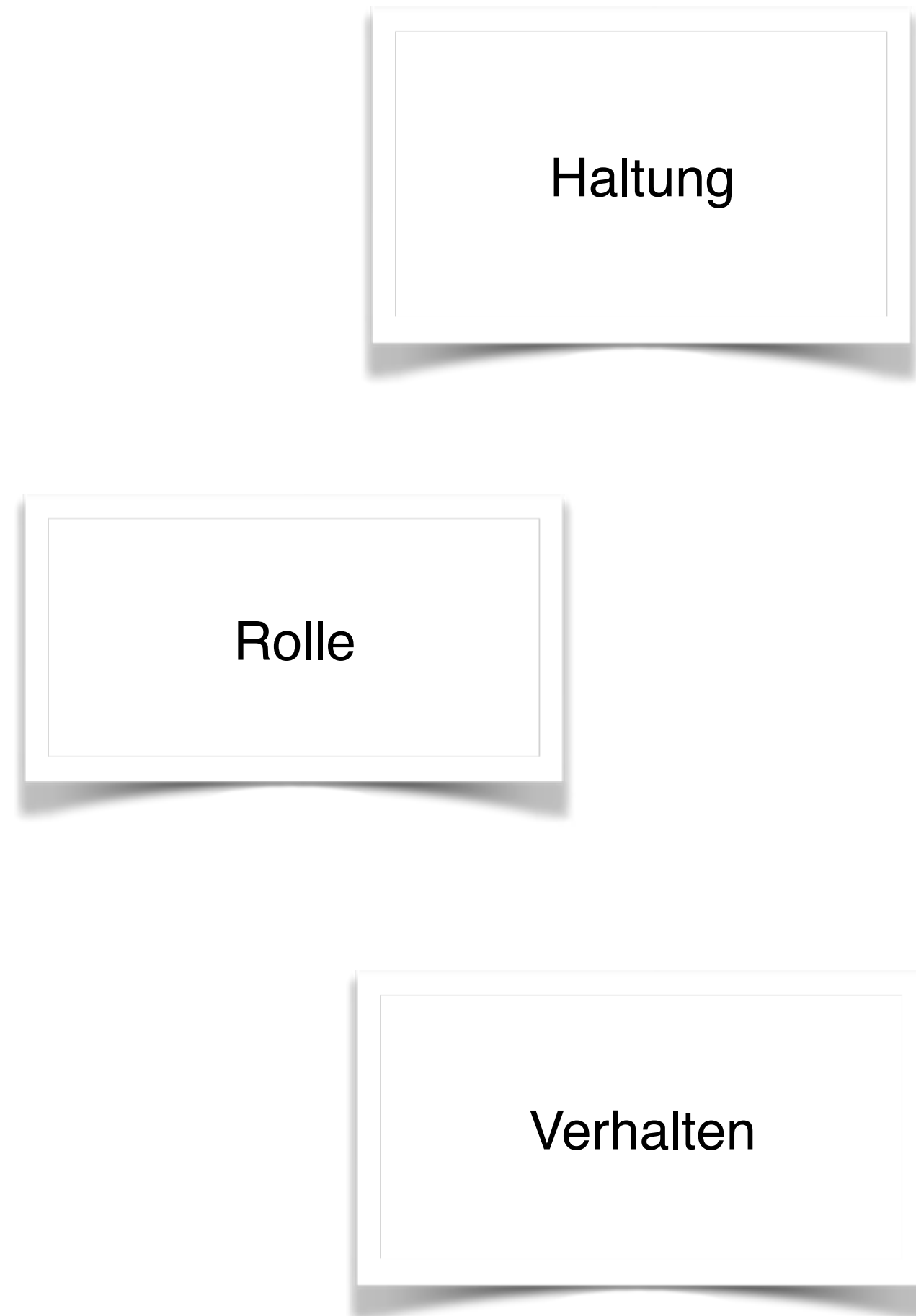
**Den perfekten Text  
gibt es nicht !**



# Sach- und Beziehungsebene



# Haltung und Aufgaben



*„Dafür fühlen wir uns nicht verantwortlich.“*

*„In diesem Fall können Sie nicht erwarten, dass wir Ihnen entgegen kommen.“*

*„Wir betrachten die Angelegenheit als erledigt. Kontaktieren Sie uns nicht mehr zu diesem Thema.“*

*Der leitende Arzt ist nicht da und Dr. xy ist im Urlaub.*



*„Ich kann Ihren Ärger gut verstehen.“*

*„Bitte entschuldigen, dass es zu dieser Situation gekommen ist.“*

*„Teilen Sie uns bitte mit, was genau geschehen ist, damit wir Ihnen umgehend helfen können.“*

*„Wir haben zusammen mit unserer Technikabteilung eine elegante Lösung für dieses Problem gefunden ...“*

*Dr. xy ist ab tt.mm.jj wieder erreichbar.*



Kaffeepause 15'





**Mittagspause 30'**



# Struktur und Aufbau

## **Einstieg**

Interesse erregen

10-15%

Glaubwürdigkeit und Richtung  
Nutzen, Fragen, Praktisches

## **Hauptteil**

Kernargumente  
Unterstützende Details

70-85%

## **Abschluss**

Botschaft wiederholen und  
Kernargumente  
Appell und nächste Schritte  
Starker Abschluss (Zitat, Gedanke, Frage)

5-10%

# Stil & Verständlichkeit

*Ich bin der Meinung, dass es Sinn machen würde, wenn wir uns zu diesem Zeitpunkt einmal wieder zu diesem Thema zusammenfinden und gemeinsam einige Schlüsselpunkte für eine Diskussionsrunde bei unserer Besprechung in 2 Wochen entwickeln, die uns helfen können zu einer Lösung zu kommen, die für alle Beteiligten Sinn macht.*

*Besser:*

*Lassen Sie uns vor unserem nächsten Treffen 2 bis 3 Diskussionspunkte zu dem Thema entwickeln.*

*Morgen bitte als erstes Facebook bearbeiten. MJ*

*Besser:*

*Morgen als erstes FB user responses bearbeiten, denn wir hatten über Nacht viele Beschwerden.*