

## Verständliche Kundenkommunikation – so geht’s

**Neben zwei Verständlichkeits-Studien in der Versicherungsbranche mit den Schwerpunkten „Online“ und „Offline“ bietet der AMC nun gemeinsam mit Communication Lab Workshops zur verständlichen Kundenkommunikation an. Am 9. und 10. April finden die Workshops Regeln für eine Corporate Language und verständliche AVB und Vertragsunterlagen statt.**

**Neben zwei Verständlichkeits-Studien in der Versicherungsbranche mit den Schwerpunkten „Online“ und „Offline“ bietet der AMC nun gemeinsam mit Communication Lab Workshops zur verständlichen Kundenkommunikation an. Am 9. und 10. April finden die Workshops Regeln für eine Corporate Language und verständliche AVB und Vertragsunterlagen statt.**

Dass eine verständliche Kommunikation wichtig ist, haben nach AMC-Befragungen auch Versicherer längst verstanden. Doch wie gehen sie es richtig an? Unterstützung kommt in Form von zwei Workshops mit dem Ziel ein unternehmensübergreifendes Verständlichkeitsmanagement mit konkreten Handlungsempfehlungen zu erarbeiten. Die Workshop-Teilnehmer erhalten eine solide, wissenschaftliche fundierte Basis zum Thema Verständlichkeit.

### **Workshop I: Regeln für eine Corporate Language**

Gemeinsam erarbeiten die Teilnehmer, was eine Corporate Language ist und worauf sie bei der Erstellung, Einführung und Einhaltung im Unternehmen achten müssen (Schreibweisen, Ausdrucksweisen, Kontrolle etc.). Handlungsempfehlungen zur Standardisierung und zum Umgang mit Floskeln oder Fachbegriffen sind inbegriffen.

### **Workshop II: AVB und Vertragsunterlagen - was muss der Verbraucher wissen?**

Hier erfahren die Teilnehmer welche Bedeutung Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) in der Kundenkommunikation haben und wie sie die Sprache von AVBs vereinfachen können (juristische Richtigkeit versus Verständlichkeit). Dabei werden die Möglichkeiten und Grenzen bei der Optimierung von AVBs ausgelotet. Handlungsempfehlungen zum Einsatz von Glossaren als Hilfsmittel sowie zu Aufbau, Struktur und Gliederung von AVBs sind Teil des Workshops.

### **Vorteile für Versicherer**

Jedes teilnehmende Unternehmen erhält das Rüstzeug zum professionellen Aufbau eines passenden Verständlichkeitsmanagements für das eigene Unternehmen. Die Teilnehmer können die Gelegenheit zur Diskussion und zum Erfahrungsaustausch mit Kollegen aus anderen Versicherungen nutzen und von Praxisberichten profitieren. Versicherungskunden werden für mehr Verständlichkeit und Transparenz dankbar sein.

Verständliche Kommunikation ist kein Zufall, sondern systematisch erarbeitet. Notwendige Grundlagen dafür bieten die beiden AMC-Workshops.

Mehr dazu unter:

[amc-forum.de/?webcode=1127](http://amc-forum.de/?webcode=1127)

[amc-forum.de/?webcode=1128](http://amc-forum.de/?webcode=1128)

### **Kontakt:**

Désirée Schubert

E-Mail: [schubert@amc-forum.de](mailto:schubert@amc-forum.de)

Telefon: 0221 / 39 85 973

AMC Finanzmarkt GmbH

Georgstraße 5a

50676 Köln

Internet: [www.amc-forum.de](http://www.amc-forum.de)

Die **AMC Finanzmarkt GmbH** betreut über 100 Partnerunternehmen im AMC-Netzwerk und bietet Beratung, Arbeitskreise, Workshops, Tagungen, Studien und Seminare für Finanzdienstleister an.

amc logo