Das Bildungszentrum
für die Ver- und
Entsorgungswirtschaft

Kursnummer
MA151
Zuvor
MB540

Moderne Geschäftskorrespondenz mit KI

Klar, professionell und empfängerorientiert kommunizieren

07.09.2027 - 08.09.2027 | BEW-Essen

Start: 09:00 am ersten Tag
Ende: 17:00 am letzten Tag

Angela Trappen
0201 8406-804, trappen@bew.de

Teilnahmepreise in €	Präsenz
Regulär*	1.090,-
Verbandsmitglieder*	1.050,-
AAV, BDE, BDG, BVB, BVK, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE, InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr	
Behörden und Kommunen*	1.000,-
Preis für Behörden der unmittelbaren Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung. Gilt nicht für kommunale Gesellschaften, Eigenbetriebe und andere rechtlich selbstständige Organisationen, auch wenn sich diese ganz oder teilweise in öffentlicher Trägerschaft befinden.	

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene Unterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagsbuffet sowie Erfrischungsgetränke enthalten.

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

Weitere Infos
und Anmeldung

bew.de/ma151

Moderne Geschäftskorrespondenz mit KI

Klar, professionell und empfängerorientiert kommunizieren

Beschreibung

Wie können wir digitale Werkzeuge wie KI nutzen, um Kommunikation effizienter zu gestalten und gleichzeitig respektvoll, verantwortungsvoll und bedürfnisorientiert mit anderen Menschen umzugehen?

Professionelle Kommunikation ist ein zentraler Erfolgsfaktor in modernen Verwaltungen und Organisationen. Ob per E-Mail, Telefon oder in digitalen Arbeitsprozessen – Mitarbeiter/-innen stehen täglich vor der Herausforderung, Informationen klar, verständlich und gleichzeitig wertschätzend zu vermitteln. Sie koordinieren Erwartungen, setzen Fristen, klären Rückfragen und reagieren auf Spannungen. Künstliche Intelligenz eröffnet dabei neue Möglichkeiten,Texte effizient zu erstellen, zu überarbeiten und zielgruppengerecht anzupassen. Doch der erfolgreiche Einsatz von KI erfordert neben technischem Know-how auch Kommunikationskompetenz, Reflexionsfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein.

Als Basis dient das Process Communication Model® (PCM): Persönlichkeitstypen, psychische Bedürfnisse, Kommunikationskanäle und Stressmuster – verbunden mit der Reflexion der eigenen Persönlichkeit sowie des eigenen Komunikationsstils. Darauf aufbauend nutzen wir ChatGPT gezielt als Schreib- und Denkassistenz: Wir erstellen und optimieren Korrespondenz, entwickeln typgerechte Varianten für unterschiedliche PCM-Persönlichkeitstypen und sichern den Praxistransfer.

Gleichzeitig setzen wir uns mit Datenschutz, Qualitätssicherung und ethischen Fragestellungen beim Einsatz von KI auseinander. So entsteht eine zukunftsfähige Kommunikationspraxis, die sowohl menschliche als auch technologische Potenziale sinnvoll verbindet.

Ihr Nutzen

In dieser Veranstaltung

- lernen Sie den bewussten und verantwortungsvollen Einsatz digitaler Technologien in der Geschäftskorrespondenz
- fördern Sie Empathie, Perspektivwechsel und konstruktivem Dialog
- gestalten Sie respektvolle und nachhaltige Kommunikationskultur
- stärken Sie die eigenen Kommunikations- und Zukunftskompetenzen für die digitale Transformation
- lernen Sie den sicheren Umgang mit KI bei Datenschutz und Qualitätssicherung
- reflektieren Sie ethische Fragestellungen beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz
- erhalten Sie praktische Prompt-Vorlagen und sofort nutzbare Textbausteine

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen aus Verwaltung, Assistenz, Sekretariat, Sachbearbeitung und Kundenservice sowie Fach- und Führungskräfte, die ihre schriftliche und mündliche Kommunikation professionalisieren und KI-gestützte Werkzeuge verantwortungsvoll für die Geschäftskorrespondenz einsetzen möchten.

Themen/Programm

PCM: Persönlichkeitstypen, psychische Bedürfnisse und Selbstreflexion (Was brauche ich, damit es mir gut geht?)

Eigenen Kommunikationsstil reflektieren (Wirkung, Missverständnisse, blinde Flecken)

Kommunikationskanäle und Tonalität: Klar, wertschätzend, verbindlich (schriftlich und telefonisch)

Stressmuster erkennen und deeskalierend reagieren

ChatGPT sicher nutzen: Datenschutz, Qualitätscheck, Grenzen und ethische Aspekte (Pinnwand-Reflexion)

Prompting für Geschäftskorrespondenz (Entwurf, Überarbeitung, Kürzen, Varianten)

ChatGPT + PCM: Typgerechte Formulierungen je Empfänger/Bedürfnis/Kanal

Werkstatt: E-Mails, schwierige Fälle, Telefonleitfäden, Nachbereitung (Follow-up, Kurzprotokoll)

Transfer: Textbausteine und persönliches Promptbook

Dozent/Dozentin

- **Ilka Morét**, Geschäftsführerin, Dr. Morét & Partner:innen, Wiesbaden

Abschluss

Zertifikat

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: MA151

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/ma151
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular