

Korrespondenztraining: Kundenorientiert schreiben

Das geschriebene Wort in Brief und E-Mail ist neben dem telefonischen Kontakt das wichtigste Medium, um Ihre Kunden zu binden. Und doch ist der Schreibstil vielerorts wenig lebendig, einladend oder gar überzeugend.

Sie lernen, ein zeitgemäßes Format und einen aktiven, klaren, serviceorientierten Schreibstil zu wählen, Bürokratismen zu vermeiden und Ihre Kunden persönlich anzusprechen. Im Service, in der Reklamation, im Vertrieb.

Dabei arbeiten Sie mit Korrespondenz aus Ihrem betrieblichen Alltag und trainieren anhand von Beispielen Überzeugungskraft, Prägnanz und Kundenfreundlichkeit im Schriftverkehr. Damit Ihr Kunde gerne von Ihnen liest.

Inhalte

- **Bedeutung der Kunden- und Serviceorientierung in der Korrespondenz**
 - **Grundlagen moderner Korrespondenz**
 - Sach- und Beziehungsebene in der Korrespondenz
 - Ansprache des Kunden
 - Positive, lösungsorientierte Sprache
 - Alternative Formulierungen für Amtsdeutsch und Floskeln
 - „Sie-Stil“ anstelle des „Wir-Stils“
 - **Die neuen Formate**
 - DIN 5008 praktisch nutzen
 - Die Betreffzeile
 - Begrüßungs- und Abschiedsformeln
 - **Die Satzebene – Komplexes verständlich formulieren**
 - Kurze Sätze
 - Aktiv schreiben und Passiv meiden
 - Substantivierungen auflösen
 - **Textebene – optimalen Aufbau gestalten**
 - Auf den Kundenbrief Bezug nehmen
 - Beurteilung vs. Begründung
 - Verbindlicher Abschluss
 - **Persönliche Fortschrittsplanung**
-

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die schriftlichen Kundenkontakt per Brief, Fax oder E-Mail haben.

Dieses Seminar ist auch Teil der Ausbildung [Coaching in Service und Vertrieb \(Qualitätscoach\) - Intensivausbildung](#).



Trainer



Andrea
Wagner

Teilnehmerstimmen

Das sagen unsere Teilnehmer zu diesem Seminar:

"Sehr angenehme Atmosphäre, weiterempfehlungswert, hier wird praxisbezogen auf die Teilnehmer eingegangen. Die Erwartungen wurden voll und ganz erfüllt. Vielen lieben Dank dafür an die Trainerin, die hervorragend das Seminar geführt hat."

Andrea Rupp, B·A·D Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik GmbH

"Das Seminar hat mich sehr viel weiter gebracht und ist jedem zu empfehlen."

Patric Lüdtke, Brauerei GANTER GmbH & Co. KG

"Meine Erwartungen wurden übertroffen. Ein Thema mit so viel subjektiver Wahrnehmung wurde überaus lebendig vermittelt."

Alexander Richter-Schmidt, Berliner Wasserbetriebe

"Das Seminar war gut strukturiert und die Lerninhalte wurden auf eine äußerst angenehme Weise vermittelt. Tolle Trainerin, super Gruppe. Ab sofort werden alle Schreiben noch mehr kundenorientiert und frischer. Herzlichen Dank!"

Natalie Thielen

"Die Inhalte des Seminars wurden sehr praxisorientiert und anschaulich vermittelt. Meine Motivation, das Gelernte in die Praxis umzusetzen, ist nach dem Seminar sehr groß."

Eva Pudritzki

"Erfolgreich, angenehmes, lockeres Klima. Wohlfühlernd und ernst genommen. Habe viel mitgenommen, was super umsetzbar ist."

Christina Zimmermann, SWK Süd-West Kreditbank Finanzierung GmbH

"Es wird nicht langweilig, sehr lebendig gestaltet."

Irene Broschell, Deutsche Post Com GmbH

"Das Seminar hat meine Erwartungen voll und ganz erfüllt. Ich nehme viele neue Ideen und Anregungen mit, die sich im Alltag gut umsetzen lassen."

Jacqueline Göhring, PSB PresseService Bonn GmbH & Co. KG

"Unsere Trainerin konnte besonders gut erklären und alles gut rüberbringen. Ich habe viel gelernt."

Marita Zernott, RWE Power Aktiengesellschaft

"Eine sehr gute Leistung der Firma ProKomm."

Helmut Meyer, Spinner GmbH

"Ich fühlte mich sehr gut aufgehoben. Fachlich und menschlich wurde ich sehr gut betreut."

Andrea Schorn, PSB Presse Service Bonn GmbH und Co. KG

"Lebhaft und motivierend - sehr persönlich - auf alle Fragen wurde eingegangen."

Christine Metzen, PSB Presse Service Bonn GmbH und Co. KG

"Gestaltung sehr gut und hilfreich. Sehr informativ und lehrreich."

Ralf Zapf, Knott GmbH

[mehr »](#)

Dauer 2 Tage, je von 9.00 bis 17.00 Uhr

Teilnehmer max. 10

Termine nach Vereinbarung!
