

Korrespondenztraining: Kundenorientiert schreiben

Ihre Schreiben und E-Mails sind **ein wichtiger Imagefaktor** für Sie selbst und für das ganze Unternehmen! Jeden Tag kommunizieren Sie schriftlich, extern mit Kunden und Geschäftspartnern und intern mit Vorgesetzten und Mitarbeitern verschiedenster Abteilungen. **Von Ihnen wird dabei erwartet,**

- wichtige Inhalte auf den Punkt zu bringen und Komplexes verständlich zu vermitteln
- inhaltlich zu überzeugen und korrekt zu formulieren
- den Empfänger und die Wirkung im Blick zu haben
- schwierige Themen und Schreibenlässe klar und dennoch freundlich zu meistern

Der Schriftverkehr macht einen großen Teil der Kommunikation aus - per E-Mail, Brief oder Fax. Geschäftliche Schreiben haben **ein klares Ziel**. Fehlerhafte Briefe, ein missverständlicher Ton und unklare Formulierungen können zu verärgerten Kunden führen. Dem kann man jedoch gut vorbeugen, mit klarer **Empfängerorientierung, einem korrekten Ausdruck und positiver Sprache**.

In unseren Korrespondenztrainings 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
- Die 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 und kann zudem auch als offenes Seminar gebucht werden. [Hier](#) geht es zum offenen Seminar.



Bei der Planung Ihres Inhouse-Korrespondenztrainings berät Susanne Kirchner Sie gern:
02232 50113-0