

Moderne Korrespondenz

Professionelle Briefe und E-Mails schreiben

Menschen erhalten täglich eine Vielzahl an Informationen. Das Gehirn wehrt sich gegen diese Reizüberflutung. Es nimmt nur noch das intensiv wahr, was ihm auf den ersten Blick gefällt. Ihre Korrespondenz sollte sich deshalb in der Aufmachung und dem Inhalt von der Masse der täglichen Post abheben.

Egal, ob Sie im Zeitalter der Digitalisierung Kundenbriefe schreiben, via E-Mail mit Kunden korrespondieren oder im Chat kommunizieren. In allen Fällen geben Sie die Visitenkarte Ihres Unternehmens ab.

Zugegeben, es ist nicht immer leicht, einen guten Brief oder ein perfektes E-Mail zu schreiben. Manchmal fehlt der richtige Einstieg, oft die Zeit zum Ausformulieren. In diesem Seminar erhalten Sie praxisnahe Tipps und Anregungen, wie Sie situationsgerecht formulieren und Ihrer Korrespondenz einen individuellen Charakter geben.

Inhalte:

- Der formale Brief- und E-Mail-Aufbau (DIN 5008)
 - Schreibweise von Adressen, Anreden, Absenderangaben, etc.
- Der optimale Briefaufbau
 - Blickverläufe optimieren, so gewinnen Sie Ihren Leser in 2 Sekunden
 - Checkliste Textoptimierung, damit führen Ihre Texte schnell (Lesekurve)
 - Headline-Matrix: systematisch Ihre Überschriften verbessern (Betreff und Zwischenüberschriften)
 - Briefeinstieg, -mitte und -abschluss
- Moderner Schreibstil
 - Persönliche Ansprache (SIE-Ansprache)
 - Hauptwörterei
 - Dreh ins Positive/Appelle senden
 - Giftige Wörter
 - Umgang mit Füllwörtern und Floskeln
- Kundenbriefe „richtig“ lesen und beantworten
 - Sachverhalte erfassen
 - empfängergerechte Formulierungen
 - Ein positives Leseklima schaffen
- Vorteils-Pyramide: aus Produktmerkmalen leserbezogene Vorteile erarbeiten (bei Bedarf)
- Schwierige Sachverhalte
 - Ablehnen eines Kundenwunschs
 - Umgang mit Beschwerden
- Umgang mit Schreibblockaden

In diesem Seminar arbeiten wir an Praxisbeispielen. Bitte bringen Sie zum Training Kundenbriefe und E-Mails aus Ihrem Arbeitsalltag mit. Abwechslungsreich und spielerisch erlernen Sie neue Methoden für effektives, kundenorientiertes Formulieren.

Methoden:

Input, Übungen, Praxisarbeiten

Teilnehmerzahl:

8 – 10 Teilnehmer

Dauer:

2 Tage als Inhouse-Training

Kundenstimmen

Seminar „Effektive E-Mails und Briefe“

„Top, sehr gute Führung durch das Seminar, toll erklärt. Meine Erwartungen wurden übertroffen. Ich habe mich keinen Moment gelangweilt und habe sehr viele Erkenntnisse für meine tägliche Arbeit mitnehmen können!“

Teilnehmerin am Seminar der Firma Cimco, Remscheid (1/2020)

Seminar „Erfolgreich im Kundenchat“

„Chatten ist nicht einfach lostippen. Es braucht schon Anleitung um auch hier einen guten Job machen zu können. Frau Gilliar sensibilisiert die Teilnehmer super mit realistischen Übungen für den sinnvollen Einsatz des Chats ohne in „Geschwafel“ zu verfallen. Ein tolles Training mit vielen Tipps, die ich direkt am Arbeitsplatz umsetzen konnte.“

Teilnehmerin am Seminar der IHK Darmstadt (3/2018)

Seminar „Grundlagen der Korrespondenz“

„Ihr Seminar trägt Früchte – Ich habe wirklich sehr viele praxisnahe, hilfreiche Tricks und Kniffe mitnehmen können, die ich nach wie vor täglich anwende. Es hat mich wirklich weitergebracht und ich ernte jeden Tag die Früchte der gewonnen Fähigkeiten. Besonders erstaunlich finde ich, dass meine Kunden aufgrund des Schreibstils zuverlässiger geworden sind. Sie scheinen das, was ich Ihnen schreibe, auch tatsächlich zu lesen und zu berücksichtigen. :-D“

**Daniel Issner, Kundenbetreuer
Innendienst – Maklerbüro (4/2017)**