



Buchbar als: Präsenz-Modul

Kundenbriefe sind wie Liebesbriefe – und E-Mails auch

Werbebriefe, Angebote, Rechnungen, Mahnungen & Co. kundenorientiert formulieren

Egal ob auf Papier, als E-Mail oder per Fax – mit jeder Korrespondenz geben Sie eine Visitenkarte Ihres Unternehmens ab. Ganz unabhängig vom sachlichen Inhalt Ihres Schreibens erzeugen Sie eine Atmosphäre, hinterlassen einen negativen oder einen positiven Eindruck. Diesen Eindruck werden die Kund:innen auf Ihr gesamtes Unternehmen, seine Dienstleistungen und Produkte übertragen. Um Kund:innen zu gewinnen und – viel wichtiger – zu behalten, kommt es daher auf einen professionellen, kundenorientierten Schriftverkehr an. Das gilt selbstverständlich auch für Ihre Internetseite.

Heben Sie sich von den langweiligen Schreiben ab, die Ihre Kund:innen und Interessierte tagtäglich und zumeist unaufgefordert erhalten. Nüchterne Floskeln wie „Sehr geehrte Frau Kundin“, „Bezug nehmend auf“ und „Mit freundlichen Grüßen“ wecken keine Neugier und ermuntern nicht dazu, Ihr Schreiben aufmerksam zu lesen. Mit einfachsten Veränderungen bei Anrede, Inhalt und Grußformel verleihen Sie Ihrem Schreiben enorme Ausdruckskraft und zeitgemäße Kundenorientierung.

In diesem Training erfahren Sie die praktische Umsetzung des kundenorientierten Schriftverkehrs jenseits altbekannter Floskeln. Dank des hohen Praxisanteils können Sie dieses Wissen direkt am nächsten Tag im Geschäftsalltag umsetzen. So fallen Ihre Schreiben auf und können ihren Zweck erfüllen – und Sie bleiben als modernes Unternehmen positiv im Gedächtnis.

Die Seminarinhalte

- Durch Kundenanschriften positiv auffallen
- Die 7 klassischen Fehler in Kundenanschriften
- Ohne Regeln geht es nicht: Textaufbau von Kundenbriefen
- Die aussagekräftige Betreffzeile
- Die besten Einstiegs- und Schlusssätze
- Individuelle Grußformeln
- Die PS-Zeile zur gezielten Kundenansprache
- Der Köder muss dem Fisch schmecken: kraftvoll, kundenorientiert und zielführend formulieren
- Werbebriefe, die gelesen werden und ihren Rücklauf steigern
- Terminbestätigung: einen vereinbarten Termin klipp & klar absichern
- Angebotsschreiben, die die Wünsche Ihrer Kund:innen treffen
- Rechnungen und Mahnungen so schreiben, dass Ihre Kund:innen bezahlen
- Plus: Regeln für den E-Mail-Verkehr

Zielgruppe

Alle Mitarbeitenden, die Kundenschriften verfassen

Termine & Informationen

Referent	Heiko T. Ciesinski
Präsenz-Modul	
Ort	VEKA AG, Sendenhorst
Datum	Mittwoch, 01.03.2023
Kostenbeteiligung	150 Euro

Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Personen begrenzt. Es entscheidet der Eingang der Anmeldungen.

Bitte beachten Sie den Anmeldeschluss für das Präsenz-Modul 10 Tage vor dem Modultermin.

Kompakt vorab mit Heiko T. Ciesinski: Die 5 größten Fehler der Geschäftskorrespondenz

Wissen Sie, warum Smiley & Co. so erfolgreich sind? Weil sie wichtige Untertöne transportieren, die in der schriftlichen Kommunikation sonst leicht verlorengehen. In diesem Online-Kurzseminar erfahren Sie, wie Sie ganz ohne bunte Bildchen glasklar verstanden werden.

Inhalte

- Sympathisch heißt nicht unverbindlich
- Klipp und klar: Kommen Sie auf den Punkt
- Empathie gewinnt: Was wollen die Angeschriebenen?
- Das Ziel im Blick behalten: Was wollen Sie?

Datum	Montag, 06.02.2023, 17:00–18:30 Uhr (Anmeldung bitte bis 5 Tage vor dem Termin)
-------	--

Kostenbeteiligung	kostenlos
-------------------	-----------



Online-Modul

Kompakt vorab mit Heiko T. Ciesinski: Erfolgreiche Mahnungen schreiben

Dass Rechnungen auch trotz Zahlungserinnerung nicht beglichen werden, gehört leider zu den Erfahrungen, die jedes Unternehmen macht. Mit einem wohlformulierten Mahnschreiben können Sie es vermeiden, den gerichtlichen Weg beschreiten zu müssen. Wie Sie sich Aufwand und Ärger ersparen, erfahren Sie in diesem Online-Kurzseminar.

Inhalte

- Druck aufbauen, ohne unfreundlich zu werden
- Verblüffende Formulierungen, die ihre Wirkung nicht verfehlen
- Fristen unmissverständlich setzen
- Ausreden schon im Voraus entkräften

Datum	Montag, 13.02.2023, 17:00–18:30 Uhr (Anmeldung bitte bis 5 Tage vor dem Termin)
-------	--

Kostenbeteiligung	kostenlos
-------------------	-----------



Online-Modul