


Praxisseminar Kundenkorrespondenz

Erfolgreiche, schriftliche Kommunikation - auch im Beschwerdefall

Kennen Sie das? Sie nehmen Ihre Post aus dem Briefkasten, öffnen ein Schreiben und sind entweder ratlos oder verärgert. Behörde X schreibt so verklausuliert, Unternehmen Y lobt sich selbst noch über den Klee, antwortet aber nicht auf Ihre Frage. Das ist ärgerlich für den Empfänger und auch der Absender tut sich keinen Gefallen. Denn schlechte Korrespondenz bringt entweder Mehraufwand oder einen Imageschaden. Dabei kann alles so einfach sein, wenn nur ein paar Grundregeln beachtet werden.

- 
- Ihre Mitarbeiter erlangen vertiefende Erkenntnisse, um Ihre schriftliche Kommunikation zu professionalisieren. Wir trainieren, uns in die Stimmung des Kunden hineinzusetzen und Antworten abzuleiten, die gleichsam die Kunden- und Unternehmensbedürfnisse maximal erfolgreich bedienen.
 - Die dazu gewonnene Sicherheit schafft Freiraum für mehr Kreativität, Mitarbeiterzufriedenheit sowie Vertriebs Erfolg.

Inhalte:

- Mailmanagement
- Mailaufbau
- Kundenbedürfnisse (an Hand von Fallbeispielen) erkennen
- Antwortschreiben professionell und erfolgreich entwerfen
- Wann wähle ich welchen Kommunikationskanal (Mail, Brief, Telefonat...)

Dauer
1 Tag

Trainer
Juliane Retzlaff