

Moderner Briefstil und kundenfreundliche Emails

Jede Korrespondenz repräsentiert das Unternehmen und hinterlässt einen bleibenden Eindruck. Seit Briefe eher „Out“ und Emails „In“ sind, werden Außenwirkung und Imagepflege aber vielfach vernachlässigt.

- Nutzen
- Sie können Briefe und Emails kundenfreundlich, gut lesbar und verständlich gestalten,
 - entwickeln einen modernen, ansprechenden Stil,
 - ersetzen veraltete Formulierungen und
 - üben an eigenen Briefen und Emails.

- Inhalte
- Die Email**
- Wann Brief - wann Mail - wann PDF?
 - Erwartungshaltung des Kunden bei Briefen, Faxen und Emails
 - Kriterien für die gute Mail
 - Netikette-Regeln für ansprechende, kundenfreundliche Emails
 - Was bei der Antwortfunktion unbedingt zu beachten ist
 - Anrede, Schlussformel und der Einsatz von Smilies
- Der Brief**
- Positives Klima durch einfache, verständliche Formulierungen
 - Stilregeln für prägnante, lebendige Briefe und Mails
 - Gute Gliederung als Element der Kundenorientierung
 - Gute Nachrichten und besondere Leistungen gut „verkaufen“
 - Schlechte Nachrichten so vermitteln, dass das Image nicht leidet
 - Reizworte und typische Korrespondenzwörter vermeiden
 - Wie Sie Beschwerden kundenorientiert beantworten
 - Bearbeiten von Briefen und Mails aus der Teilnehmerpraxis

Zielgruppe Sekretärinnen, Mitarbeiter zu deren Aufgaben die Korrespondenz mit Kunden und Geschäftspartnern gehört

Teilnehmer maximal 6 - 8 Personen

Termin 16.04.2014 in Frankfurt/M
11.09.2014 in Kassel
26.11.2014 in Gießen

Gebühr 452,20 € incl. MwSt.
380,00 € zzgl. MwSt.

Hinweis Auch als Einzeltraining oder Inhouse-Seminar durchführbar