

Um Kunden zu gewinnen, stecken viele Unternehmen sehr viel Geld in ihre Werbung. Dabei unterschätzen diese Unternehmen, dass gerade die ständige Kommunikation mit dem Kunden per E-Mail ebenso professionell, verbindlich und sympathisch sein muss. Jede E-Mail und jeder Brief ist die Visitenkarte des Unternehmens.

In diesem Seminar lernen Sie, durch eine optimale E-Mail-Kommunikation die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern und sie an sich zu binden. Auch in schwierigen Situationen gelingt Sie es Ihnen, zielgerichtet, verständlich, verbindlich und freundlich zu schreiben. Berücksichtigen Sie immer die Sichtweise des Kunden. Treffen Sie mit Ihren Argumenten und Aussagen ins „Schwarze“. Vermeiden Sie Missverständnisse und sparen Sie Zeit.

Inhalte:

- Wie unterscheidet sich die schriftliche Korrespondenz vom Kundengespräch?
- Wie wirkt sich die schriftliche E-Mail-Korrespondenz auf die Kunden aus?
- Was sind die wichtigsten Grundlagen wirkungsvoller Kommunikation?
- Wie sehen die individuellen Kommunikationsbedürfnisse Ihrer Mitarbeitern und Ihrer Kunden aus?
- Wie können Sie „zwischen den Zeilen lesen“?
- Wie berücksichtigen Sie die Sichtweise des Kunden?
- Wie richten Sie die Korrespondenz konsequent an den Wünschen, Bedürfnissen und Situationen Ihres Kunden aus?
- Wie schreiben Sie professionell, zielgerichtet, verständlich, verbindlich und freundlich?
- Wie sehen der optimale Aufbau, die korrekte Struktur und die richtige Formatierung von E-Mails aus?
- Welche Formulierungen sind „altmodisch“ und sind nur unnötige Floskeln?
- Wie reagieren Sie auf Kritik, Angriffe und negative Aussagen?
- Wie steigern Sie die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit durch empfängerorientierte Korrespondenz?

Methoden:

In diesem Seminar arbeiten wir mit Aha-Szenarien, Kurzvorträgen, Einzel- und Gruppenarbeiten. Um den Praxisbezug zu garantieren, verwenden wir gerne Fall-Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag.

Dauer: 1 Tag

Teilnehmerzahl: maximal 12 Personen

Ansprechpartner: Diebolder@cadis-seminar.de