



- Seminar:** **„Gewinnende“ Korrespondenz:
mit Briefen Kunden gewinnen und binden.**
- Die Unternehmenskorrespondenz als Mittel für Akquisition und Kundenpflege.
- Ziel:** Verstanden werden. Sympathie wecken. Kunden und Mitarbeiter gewinnen und pflegen. Das scheinbar Schwierige wird einfach, wenn man die Regeln für diesen einnehmenden Dialog beherrscht.
Das Rollenspiel auf dem Papier zahlt sich aus:
Mit solcher Korrespondenz gewinnt man Geschäftsfreunde. In größeren Unternehmen auch Mitarbeiter aus anderen Abteilungen.
- Hintergrund:** Reklamationen. Absagen. Rechnungen. Angebote. Interne Korrespondenz. Wie viele Briefe, Mails u. a. verlassen täglich Ihr Unternehmen?
All diese Nachrichten können viel mehr als nur informieren. Sie können – ganz „nebenbei“ – Kundenkontakte schaffen und stabilisieren. Sie können Image aufbauen, positive Emotionen wecken und Kundentreue begründen.
Ohne zusätzliche Kosten schaffen Sie so einen zusätzlichen Effekt: Neue Kunden gewinnen und halten.
- Inhalt:** Praxistraining auf der Basis vorgegebener Fallbeispiele. Z. B.:
Das kleine Alphabet der kundennahen Sprache/
Die richtige Rolle spielen – auch in der Korrespondenz/
Die Form des Briefbogens ist mehr als Formsache/
Zu mehr Verständlichkeit – Sprache ohne Wenn und Aber/
Wie Sie das Schwierige einfach sagen/
Techniken der Reduktion/
Techniken der Verdeutlichung/
Weg mit den alten Schachteln/
Die Bilder in der Sprache/
Formalien, die weit mehr sind als Formsache/
So schaffen Sie Gemeinsamkeit.
- Wichtig:** Die Teilnehmer können eigene Korrespondenz mitbringen, um sie dann im Training zu überprüfen und ggf. wirksamer zu texten. Ein Teil dieser Projekte wird von der ganzen Gruppe bearbeitet. Der einzelne Teilnehmer kann deshalb eine Vielzahl neuer Ansätze und profitabler Ideen aus dem Seminar mitnehmen. Das Seminar eignet sich auch zur Verbesserung der internen Unternehmens-Kommunikation.



Dilthey & Partner

2/2

Dauer/Ort: Inhouse-Seminar nach Wahl des Kunden.

Termin und Kosten: Bitte sprechen Sie mit Tilo Dilthey.
Telefon 0 21 32 – 91 12 14, Fax 0 21 32 – 96 09 78,
Email: mail@dilthey.de Internet: www.dilthey.de