

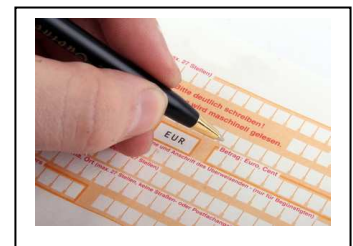
## KUNDENORIENTIERTER SCHRIFTVERKEHR FÜR STADTWERKE IN DER

„Sie erhalten praxisrelevante Tipps zur Verbesserung Ihrer Korrespondenz. Herr Ciesinski bringt das Thema locker und humorvoll herüber. Er geht immer wieder auf die Teilnehmer und Ihre individuellen Wünsche ein.“ so Andreas Kaufmann, verantwortlich im Bereich Bildung des Rheinisch-Westfälischen Genossenschaftsverbands in Münster.



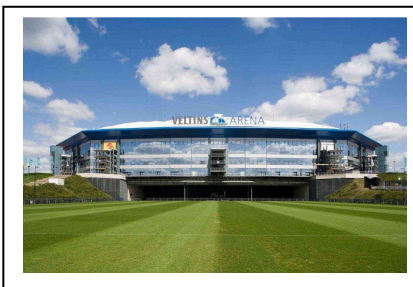
„Für mich ist das Training empfehlenswert, weil ich gute Tipps und Anregungen für die Umgestaltung/Überarbeitung meines Schriftverkehrs erhalten habe. Das Training ist sehr praxisorientiert. Anhand von Musterkorrespondenz und eigener Korrespondenz haben wir gemeinsam „kundenorientierte, moderne“ Formulierungen erarbeitet.“ so Petra Coenen, Personalleiterin der Volksbank Erkelenz.


Egal, ob Kundenbriefe, E-Mails oder Faxe, **mit jeder Korrespondenz geben Sie eine Visitenkarte Ihrer Stadtwerke ab.** Sie erzeugen, unabhängig vom sachlichen Inhalt Ihres Schreibens, eine Atmosphäre, einen positiven oder negativen Eindruck. Mit Ihrer Korrespondenz sagen Sie eine Menge über sich und Ihre Stadtwerke aus. Das, was Sie mit einem Brief oder einer Mail ausdrücken, wird der Kunde auf Ihr Unternehmen, Ihre Dienstleistung und Ihre Produkte übertragen. **Um Kunden zu gewinnen und – viel wichtiger - zu behalten ist ein professioneller, kundenorientierter Schriftverkehr besonders wichtig.**



**Heben Sie sich mit einem aussagekräftigen Brief** oder einer Mail **von den langweiligen Briefen ab**, die Ihr Kunde oder Interessent tagtäglich – meist auch unaufgefordert - bekommt. "Sehr geehrte Frau Kundin" und „mit freundlichen Grüßen“ waren gestern. Anrede und Grußformel sind mittlerweile zu leeren Floskeln verkommen. **Mit weiteren ausdruckschwachen Floskeln** wie „Bezug nehmend auf“ und „wie besprochen übersenden wir Ihnen“ machen Sie Ihren Kunden weder neugierig, noch ermuntern Sie ihn, Ihren Brief zu Ende zu lesen.

Wählen Sie **Formulierungen, die** anders sind, **Spannung aufbauen** und **Neugier erzeugen** und den Kunden förmlich in Ihren Brief hineinziehen. Machen Sie Anrede und Grußformel durch einfachste Veränderungen ausdrucksstark und zeigen Sie damit Ihre Kundenorientierung. Fallen Sie auf durch eine zeitgemäße und moderne Korrespondenz. **Positiv, kunden- und nutzenorientiert formuliert!**



In diesem Schnupperseminar in der Schalker  erfahren Sie **die praktische Umsetzung des kundenorientierten Schriftverkehrs in Ihren Stadtwerken. Stellen Sie den Kunden in den Mittelpunkt Ihres Schriftverkehrs**, egal ob Brief, Fax oder E-Mail. **Hinterlassen Sie Wirkung beim Kunden!**

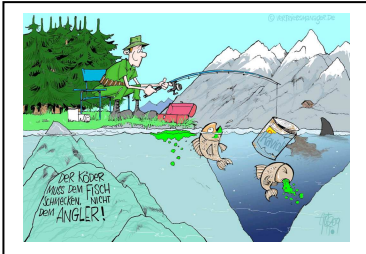
#### Seminarziel:

Sie kennen die Wirkung von Worten in Ihren Kunden- und Werbebriefen, E-Mails und Beschwerdeschreiben. Sie können zwischen positiven und negativen Wirkungen von Wörtern und Formulierungen unterscheiden und setzen Ihren Schriftverkehr kundenorientiert um. **Sie formulieren pfiffig, gewinnen Sympathie und Vertrauen, ohne Ihre Seriosität zu gefährden.**



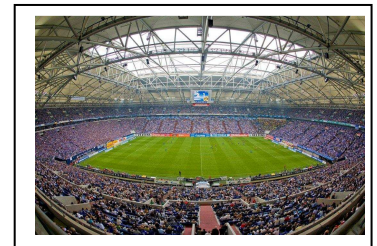
### Seminarinhalte:

- **D**urch Kundenansreiben positiv auffallen
- **D**ie 7 klassischen Fehler in einem Kundenansreiben
- **D**ie aussagekräftige Betreffzeile
- **S**ie statt ich – die kundenorientierte Schreibweise
- **D**er Köder muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler – nutzenorientiert formulieren
- **D**ie besten Einstiegs- und Schlussätze



- Individuelle Grußformeln
- **D**ie PS-Zeile zur gezielten Kundenansprache
- **R**eklamationen – so binden Sie den Kunden noch enger an sich
- **UND: Regeln für den E-Mail-Verkehr**

Erleben Sie ein Schnupperseminar in der Schalker **VELTINS ARENA**



in einer Event-Loge mit Blick in den Arena-Innenraum  
am **Freitag, 9. Dezember 2011 von 14 bis 20 Uhr** inklusive einer einstündigen Arena-Führung.

**Weitere Leistungen:** Business-Mittags-Buffer, Tagungsgetränke, Kaffeepause und Seminarskript sowie Kontakte zu anderen Stadtwerke-Vertretern.

**Ihre Investition: 125 Euro** zzgl. MwSt.

**Zusätzlich** erhalten Sie das im Herbst erscheinende Buch mit den wichtigsten Seminarinhalten zu den Themen Guerilla-Marketing, Empfehlungsmarketing und kundenorientierter Schriftverkehr.

**Wert: unbezahlbar**



**Kontakt über:**

**Marianne Hillebrand**

[hillebrand@der-unternehmercoach.eu](mailto:hillebrand@der-unternehmercoach.eu)

☎ 05451 – 50 57 32



**Heiko T. Ciesinski – Der Unternehmer-Coach**

Hansestr. 38 45721 Haltern am See

[www.kundenorientierter-schriftverkehr.de](http://www.kundenorientierter-schriftverkehr.de)

Kundenorientierter Schriftverkehr