

# Kundenorientiert schreiben und sprechen

Detaillierte Inhaltsübersicht des  
Trainings

# Kundenorientiert schreiben

## Inhalte des Trainings

1/3



### **1. Motivierend schreiben mit dem richtigen Ziel**

Präzision in der Kommunikation durch eine klare Zielsetzung



### **2. Partnerorientiert formulieren**

Sympathie schaffen durch authentische Sprache



### **3. Der Anfang und das Ende**

Passende Einstiegs- und Abschlussworte schaffen Professionalität



### **4. Besonderheiten in der schriftlichen Kommunikation**

Kompetenter Auftritt durch Einhalten der Kommunikationsregeln im Schriftverkehr



### **5. Typische Schreibfehler**

Ein professionelles Schriftbild durch Vermeiden typischer Schreibfehler



### **6. Formalitäten**

Lupenreine Geschäftskommunikation durch formelle Exzellenz



### **7. Hilfreiche Werkzeuge in der schriftlichen Kommunikation**

Schnelle und effiziente Kommunikation mit den richtigen Werkzeugen

### 1. Motivierend schreiben mit dem richtigen Ziel

Präzision in der Kommunikation durch eine klare Zielsetzung

- Die Bedeutung der Zielsetzung für die Kommunikation
- Passende Ziele für den eigenen Schriftverkehr setzen

### 2. Partnerorientiert formulieren

Sympathie schaffen durch authentische Sprache

- Schwungvolle Kommunikation
- Kurz und prägnant auf den Punkt
- Schachtelsätze vermeiden
- Empfängerorientiert schreiben

### 3. Der Anfang und das Ende

Passende Einstiegs- und Abschlussworte schaffen Professionalität

- Betreffzeilen, die Interesse wecken
- Passende Einstiegssätze für jede Situation
- Die richtige Anrede
- Angemessene Abschlussworte für jeden Anlass

### 4. Besonderheiten in der schriftlichen Kommunikation

Kompetenter Auftritt durch Einhalten der Kommunikationsregeln im Schriftverkehr

- Prägnante Kommunikation per Brief
- Kundenorientierte Email-Kommunikation
- Kundenmitteilungen per Messenger verfassen

### 5. Typische Schreibfehler

Ein professionelles Schriftbild durch Vermeiden typischer Schreibfehler

- Häufige Schreibfehler in der schriftlichen Kommunikation

### 6. Formalitäten

Lupenreine Geschäftskommunikation durch formelle Exzellenz

- Wichtige Regelungen in der geschäftlichen Kommunikation
- Checklisten zur Erstellung von Geschäftsbriefen und -E-mails

# Kundenorientiert schreiben

## Detailübersicht der Inhalte

3/3

### **7. Hilfreiche Werkzeuge in der schriftlichen Kommunikation**

Schnelle und effiziente Kommunikation mit den richtigen Werkzeugen

- Der richtige Einsatz von Email-Vorlagen und Textbausteinen
- Textbausteine und Vorlagen für alle essentiellen Anlässe in der Kundenkommunikation