



# Kundenorientiert schreiben und sprechen

Detaillierte Inhaltsübersicht des Trainings

# Kundenorientiert schreiben und sprechen

## 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

# Kundenorientiert schreiben und sprechen

## Detailübersicht der Inhalte

2/3



### 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 und sprechen

## 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