



An die  
Kreditgenossenschaften

Ansprechpartner: Alexander Koll  
Telefon: 0171-2902190  
Direktfax: 0251 7186-8199  
E-Mail: alexander.koll@rwgv.de

Rösrath, 12.01.2015

## **VC5028 - Mehr Abschlüsse durch kundenorientierten Schriftverkehr** **Zielgruppe: Alle Mitarbeiter, die Schriftverkehr mit Kunden haben**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wenn Sie möchten,

- dass Ihre Kundenschreiben in der Werbeflut Ihres Kunden herausstechen
- dass Ihre Briefe und E-Mails eine kraftvolle Wirkung hinterlassen
- dass Sie als sympathisch und vertrauensvoll wahrgenommen werden
- dass der Kunde seinen Nutzen sofort erkennt

dann erreichen Sie das alles mit einem kundenorientiertem Schriftverkehr.

In diesem Training erfahren Sie die praktische Umsetzung des kundenorientierten Schriftverkehrs - weg von leeren Floskeln hin zu ausdrucksstarken Formulierungen. Stellen Sie den Kunden in den Mittelpunkt Ihres Schriftverkehrs, egal ob Brief, Fax oder E-Mail. Hinterlassen Sie Wirkung beim Kunden und erreichen Sie, dass er sich nach Erhalt eines Werbebriefes bei Ihnen meldet und abschließt.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder wünschen Sie eine individuelle Durchführung in Ihrem Haus?  
Ich freue mich auf Ihren Anruf!

Mit freundlichen Grüßen  
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Alexander Koll

Qualifikation braucht einen Partner. [www.rwga.de](http://www.rwga.de)



## **VC5028 - Mehr Abschlüsse durch kundenorientierten Schriftverkehr**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Alle Mitarbeiter, die Schriftverkehr mit Kunden haben
<b>IHR NUTZEN</b>	Kunden- und Werbebriefe, -faxe, E-Mails und Angebotsschreiben bieten die Möglichkeit sich mit einfachsten Mitteln aus der langweiligen Masse der Briefeschreiber abzuheben. Statt typischer Floskeln benutzen Sie künftig aussage-kräftige Formulierungen, die eine Wirkung bei Ihrem Kunden hinterlassen. Transportieren Sie über Kundenschriften Ihre Persönlichkeit. Formulieren Sie pfiffig, gewinnen Sie Sympathie und Vertrauen ohne Ihre Seriosität zu gefährden.
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Durch Kundenanschriften positiv auffallen</li><li>- Die klassischen Fehler in einem Kundenanschriften</li><li>- Ohne Regeln geht es nicht – der Textaufbau</li><li>- Ein starker Einstieg – die Betreffzeile</li><li>- Sie statt ich – die kundenorientierte Schreibweise</li><li>- Nutzenorientiert Formulieren</li><li>- Die besten Einstiegs- und Schlusssätze</li><li>- verschiedene individuelle Grußformeln</li><li>- Glückwünsche - nicht nur zum Geburtstag</li><li>- Pfiffige Kundenbriefe, mit denen Sie sich aus der Masse abheben</li><li>- Werbebriefe, die gelesen werden und den Rücklauf steigern</li><li>- Angebotsschreiben, die die Wünsche Ihrer Kunden treffen</li><li>- Reklamationen – so binden Sie den Kunden noch enger an sich</li><li>- Regeln für den E-Mail-Verkehr</li></ul>
<b>TERMIN/ORT</b>	25.02.2015 im Raum Münster
<b>TRAINER</b>	Heiko T. Ciesinski, selbständiger Berater und Trainer
<b>IHRE INVESTITION</b>	260 Euro zzgl. Bewirtungs- und Übernachtungskosten