



An die  
Kreditgenossenschaften

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

Rösrath, 27.08.2015

## **Modul VC9999** **Webinarreihe: Kundenorientierter Schriftverkehr**

### **Zielgruppe: Mitarbeiter, die schriftlich mit Kunden kommunizieren**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie viele Briefe, Faxe, e-Mails und Angebotsschreiben schicken Sie täglich an Ihre Kunden? Wie wirken diese Schreiben auf den Empfänger? Hinterlassen Sie einen positiven oder negativen Eindruck? Mit jeder Korrespondenz geben Sie eine Visitenkarte Ihrer Bank ab. Heben Sie sich aus der Masse ab und begeistern Sie Ihre Kunden.

In dieser dreiteiligen Webinarreihe erfahren Sie mehr über die praktische Umsetzung des kundenorientierten Schriftverkehrs in Ihrer Bank - weg von leeren Floskeln und hin zu ausdrucksstarken Formulierungen. Hinterlassen Sie Wirkung beim Kunden durch eine nutzenorientierte Korrespondenz.

Die drei Module sind einzeln buchbar, inhaltlich aber eng miteinander verzahnt und bauen aufeinander auf. Daher ist eine Buchung aller Module zu empfehlen und zielführend, um Ihre Korrespondenz in allen Bereichen kundenorientiert zu gestalten.

Haben Sie Fragen zu dem Training? 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)



## **VC9999 Webinar: Kundenorientierter Schriftverkehr**

### **Modul 1: Einstiegsformulierungen und Textaufbau**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Mitarbeiter, die schriftlich mit Kunden kommunizieren
<b>IHR NUTZEN</b>	Sie erkennen die Wirkung von Worten in Ihren Kunden- und Werbebriefen, E-Mails, Angeboten und Terminbestätigungen. Sie können zwischen positiven und negativen Wörtern unterscheiden. Sie setzen Ihren Schriftverkehr kundenorientiert um. Sie formulieren pfiffig, gewinnen Sympathie und Vertrauen ohne Ihre Seriösität zu gefährden.
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Durch Kundenanschriften positiv auffallen</li><li>• Warum Sie Kunden mit einem Brief begeistern können</li><li>• Was Kunden motiviert einen Brief zu lesen</li><li>• Ohne Regeln geht's nicht - Der Textaufbau von Kundenbriefen</li><li>• Die wichtigste Regel im Schriftverkehr</li><li>• Die besten Einstiegsformulierungen, ungewöhnlich und seriös</li><li>• Diese beiden Wörter gehören niemals an den Briefanfang</li><li>• Aktive Formulierungen statt Nominalstil</li><li>• Der Perspektiventest</li><li>• Sie statt ich - Die kundenorientierte Schreibweise</li><li>• Die 5 größten Fehler in einem Werbebrief</li><li>• Die 5 Bausteine eines erfolgreichen Werbebriefes</li></ul>
<b>TERMIN</b>	19.10.2015, 14.00 Uhr bis 15.30 Uhr Die Zugangsdaten für das Webinar erhalten Sie rechtzeitig vor dem Termin per E-Mail.
<b>TRAINER</b>	Heiko T. Ciesinski, selbständiger Berater und Trainer i. A. der RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	125 Euro pro Teilnehmer



## **VC9999 Webinar: Kundenorientierter Schriftverkehr**

### **Modul 2: Anrede und Betreffzeile**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Mitarbeiter, die schriftlich mit Kunden kommunizieren
<b>IHR NUTZEN</b>	Sie erkennen die Wirkung von Worten in Ihren Kunden- und Werbebriefen, E-Mails, Angeboten und Terminbestätigungen. Sie können zwischen positiven und negativen Wörtern unterscheiden. Sie setzen Ihren Schriftverkehr kundenorientiert um. Sie formulieren pfiffig, gewinnen Sympathie und Vertrauen ohne Ihre Seriösität zu gefährden.
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die aussagekräftige Betreffzeile</li><li>• Die moderne Anrede für Ihren Kunden und trotzdem seriös</li><li>• Angebote, die die Wünsche ihrer Kunden treffen</li><li>• Der Köder muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler - nutzenorientiert formulieren</li><li>• Kraftvolle und ausdrucksstarke Formulierungen statt leerer Floskeln</li><li>• Zauberwörter mit positiver Wirkung - Der Schlüssel zum Kunden</li><li>• Diese Fragen sollten Sie sich stellen, bevor Sie Ihrem Kunden schreiben</li><li>• Die wichtigste Zeile eines Briefes - Zur gezielten Kundenansprache</li><li>• Der richtige Umgang mit Fachbegriffen</li><li>• Diese Abkürzungen sind erlaubt</li><li>• Die 2 typischen Fehler in einem Nachfassbrief</li><li>• Die 5 Bausteine eines erfolgreichen Nachfassbriefs</li></ul>
<b>TERMIN</b>	02.11.2015, 14.00 Uhr bis 15.30 Uhr Die Zugangsdaten für das Webinar erhalten Sie rechtzeitig vor dem Termin per E-Mail.
<b>TRAINER</b>	Heiko T. Ciesinski, selbständiger Berater und Trainer i. A. der RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	125 Euro pro Teilnehmer



## **VC9999 Webinar: Kundenorientierter Schriftverkehr Modul 3: Briefausstieg und Grußformeln**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Mitarbeiter, die schriftlich mit Kunden kommunizieren
<b>IHR NUTZEN</b>	Sie erkennen die Wirkung von Worten in Ihren Kunden- und Werbebriefen, E-Mails, Angeboten und Terminbestätigungen. Sie können zwischen positiven und negativen Wörtern unterscheiden. Sie setzen Ihren Schriftverkehr kundenorientiert um. Sie formulieren pfiffig, gewinnen Sympathie und Vertrauen ohne Ihre Seriösität zu gefährden.
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 44 Grußformeln mit denen Sie auffallen</li><li>• Positive lösungsorientierte Formulierungen</li><li>• Persönliche Formulierungen im Aktiv statt distanzierte im Passiv</li><li>• Formulieren Sie bildhaft und anschaulich</li><li>• Die 5 Satzzeichen einsetzen - zur Auflockerung und Betonung</li><li>• So machen Sie aus Bandwurm- und Schachtelsätzen verständliche Sätze</li><li>• Überzeugend und bestimmt formulieren statt des Konjunktivs</li><li>• Der Briefausstieg mit Serviceorientierung - Die besten Schlussformulierungen</li><li>• So heben Sie wichtige Inhalte hervor</li><li>• Reklamationen - So binden Sie den Kunden noch enger an sich</li><li>• Glückwünsche nicht nur zum Geburtstag</li><li>• UND: Regeln für den E-Mail-Verkehr</li></ul>
<b>TERMIN</b>	09.11.2015, 14.00 Uhr bis 15.30 Uhr Die Zugangsdaten für das Webinar erhalten Sie rechtzeitig vor dem Termin per E-Mail.
<b>TRAINER</b>	Heiko T. Ciesinski, selbständiger Berater und Trainer i. A. der RWGA
<b>IHRE INVESTITION</b>	125 Euro pro Teilnehmer