

# PARLA®-Trainings 2011

## Wie schreib ich's meinem Kunden

### stilvoll, individuell und empfängerorientiert

#### Ziele

Gute Schreiben stärken Ihre Kundenbeziehung. Um gut zu schreiben, genügt es nicht, DIN-Regeln einzuhalten und schickes Briefpapier zu verwenden. Ihre Ausdrucksweise soll positiv und natürlich sein – auch wenn Sie gerade etwas geärgert hat oder die Zeit knapp ist.

#### Ihr Nutzen

Hier lernen Sie, wie Sie Geschäfts-Briefe als Visitenkarte Ihres Unternehmens am Empfänger orientiert und damit auch zu Ihrem Vorteil zu gestalten. Sie erfahren, wie Sie die Bedürfnisse Ihrer Korrespondenzpartner berücksichtigen, nutzenorientiert argumentieren und Ihre Schreiben verkaufsaktiv entwickeln.

Im Seminar haben Sie die Möglichkeit, Ihren persönlichen Schreibstil zu überprüfen und gewinnen anhand von praktischen Übungen Sicherheit in Ihrer schriftlichen Korrespondenz. Gerne können Sie schwierige Schreibenanliegen aus Ihrer Praxis mitbringen, die im Seminar diskutiert und optimiert werden.

#### Inhalte

- Geschäftliche Schreiben richtig vorbereiten
- Typische Korrespondenzfallen erkennen und umgehen
- Briefe formal korrekt aufbauen und sinnvoll strukturieren
- Unternehmensstil, persönlichen Stil und die Erwartungen des Kunden unter einen Hut bringen
- Den Kundennutzen in Worte fassen
- Prägnant, verständlich und positiv formulieren
- Besonderheiten der E-Mail-Korrespondenz erkennen und berücksichtigen

Zudem:

- Musterbausteine und Checklisten für verschiedene Anlässe
- Analyse praktischer Beispiele
- Textwerkstatt

#### Methoden

Trainerinput, Demonstration, Erarbeitung im Plenum, Praktische Übungen, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussionen im Plenum. Die Teilnehmer/innen erhalten ausführliche Seminarunterlagen, mit Checklisten, Merkblättern, Musterbriefen. Das Seminar bezieht die alltägliche Korrespondenz mit ein. Ihre eigenen Beispiele bearbeiten wir gerne als Übungsmaterial für Analyse und Texterwerkstatt.

#### Seminarleiterin

Barbara Kettl-Römer, Autorin und Dozentin

- geb. 1968, Diplom-Kauffrau
- Seit 1998 selbstständig als Autorin und Dozentin für Wirtschaftsthemen
- Autorin mehrerer Ratgeber und Fachbücher
- Lehrbeauftragte an der Fachhochschule Kempten (Einführung in die BWL, Unternehmensführung, Moderne Korrespondenz)
- 2009 erschien ihr Buch „Kundenorientierte Korrespondenz“ bei Linde international



Stimm- und Sprechtraining

Kommunikation

Führung

Work-Life-Strategie

Akquisition und Vertrieb

#### Datum

18. Mai 2011

#### Ort

Hotel im Zentrum  
Heidelbergs

#### Dauer

1 Tag; 09 - 17 Uhr

#### Seminarleiterin



Barbara Kettl-Römer

#### Teilnehmeranzahl

max. 12 Teilnehmer/innen

#### Investition

610 EUR zzgl. MwSt.  
inkl. Buch

#### Zielgruppe

Sekretariat, Vertrieb,  
Verwaltung