

## KUNDENORIENTIERTE E-MAIL KOMMUNIKATION

### Wie schreib ich's meinem Kunden

*„Hallo! Gehen Sie in die Registry, und setzen Sie im Current User unter SOFTWARE das REG\_DWORD der Konsole auf 0! Mfg Peter Service“*

Für Spezialisten im Support ist die Kundenkommunikation mittels E-Mail nicht mehr aus dem Arbeitsalltag wegzudenken. Insbesondere Experten, die unter hohem Zeitdruck arbeiten, verwenden häufig für den Kunden unverständliche Begrifflichkeiten und Abkürzungen und pflegen einen eher informellen Stil. Im Umgang mit E-Mails sollten jedoch Standards und Regeln eingehalten werden. Denn Kunden erwarten, vor allem im technischen Umfeld, verständliche und schnell umsetzbare Informationen, die positiv und freundlich formuliert sind. In diesem Training erlernen Sie, wie man auch im technischen Kontext kundenorientierte und stilvolle E-Mails schreibt.

Unser Seminar richtet sich an Mitarbeiter aus Service- und Supportabteilungen erklärungsbedürftiger Produkte, die häufig Kundenanfragen per E-Mail beantworten.

Das Besondere an diesem Seminar: Die Regeln der modernen E-Mail Kommunikation werden nicht nur theoretisch vermittelt, sondern auch anhand spezifischer Praxisbeispiele aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer angewendet. Zum Beispiel wie man erreichen kann, dass bei technischen Kundenanfragen oben zitierte E-Mail-Antwort der Vergangenheit angehört.

#### Zielgruppe im Überblick:

- Mitarbeiter aus Customer Service- und Supportteams (Hotline, HelpDesk, ServiceDesk; Remote Service)

#### Themen im Überblick:

- Auch E-Mails brauchen Stil:
  - Wichtige Elemente einer E-Mail
  - E-Mails lesbar strukturieren
  - Moderne Floskeln und Formulierungen
  - Knigge für E-Mails
- Verständlich schreiben im technischen Kontext
- Negative Nachrichten positiv formulieren
- Probleme analysieren und entsprechend handeln

#### Ihre Investition:

EUR 490,- zzgl. ges. MwSt.  
(inkl. Teilnehmerunterlagen, Getränke und Mittagessen)

#### Haben Sie Zeit?

24.01.2012 - Stuttgart (Ludwigsburg)  
15.05.2012 - Stuttgart (Ludwigsburg)  
07.09.2012 - Hamburg

INHALT

ZIELGRUPPE

METHODE

ÜBERBLICK

