>> Erfolgreiche Kundenkommunikation & Schriftver

Grundlagen

Kommunikation ist das wichtigste Element im beruflichen Alltag. Unklare Kommunikation ist die Quelle für Missverständnisse und Konflikte. Gute Kommunikation dagegen ist die Voraussetzung für Zusammenarbeit und erfolgreiche Geschäftsbeziehungen und Kundenkontakte.

Ihr Nutzen

Gemeinsames Erarbeiten der Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation, um sicherer, besser und vor Allem bewusster zu kommunizieren. Damit wird der Umgang mit Kunden verbessert und die tägliche Arbeit angenehmer, effzienter und erfolgreicher.

Voraussetzungen

Keine

Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Hinweise

Version: N/A

Seminarinhalte

Tag 1

* Kundenkommunikation
- Bedeutung der Kundenkommunikation
- Kanäle der Kundenkommunikation
- Regeln der Kundenkommunikation
- Tipps zur erfolgreichen Kundenkommunikation
- No-Go's in der Kundenkommunikation

* Auf die Einstellung kommt es an!
- Die Grundhaltung als Basis
- Erster Eindruck und professionelle Freundlichkeit
- Wahrnehmung bestimmt die Kommunikation
- Vertrauen aufbauen & stabilisieren

* Kommunikationsmodelle
- Sach- und Beziehungsebene
- Unser Ziel in der Kundenkommunikation
- Was fordert mich im Kundenkontakt besonders heraus
- Souveräner Umgang mit herausfordernden Gesprächspartnern

Tag 2

* Grundlagen und Form von Geschäftsmails
- Definition Geschäftsmail
- Die (genderkonforme) Anrede
- Betreff
- Inhalt und Form
- Abschluss und Signatur
- Anhänge
- Korrektur
- Der richtige Zeitpunkt
- 7 Todsünden

* Professionelle Mails schreiben
- Vor- und Nachteile der Mailkommunikation
- Schritt für Schritt zur guten Mail
- Grundregeln guter Mails
- Tipps für einen effizienten Umgang mit Mails
- Prinzipien des Mail-Schreibens - das KISSSS-Prinzip
- Die "Körpersprache" in Mails richtig deuten

* Mail-Knigge
- Empathie und Manieren beweisen
- Tipps für bessere Netiquette
- Auf Mails antworten - notwendig?
- Missverständnisse in der Kommunikation vermeiden

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2610.21.1. ©2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 01.11.2026 03:22:32. ID30244. Erfolgreiche Kundenkommunikation & Schriftverkehr Grundlagen

© 2026 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.