INHALT

Vorwort	7
---------------	---

Teil I Wie Sie kundenorientiert schreiben

Kapitel 1: Bereiten Sie Ihre Schreiben gründlich vor...	11
Warum Texte häufig nicht gelingen	13
Der erste Schritt: Erarbeiten Sie den Inhalt	16
Der zweite Schritt: Geben Sie Ihrem Schreiben Struktur und Form	19

Kapitel 2: Schreiben Sie so, dass Ihre Kunden Sie verstehen	27
Stellen Sie den Kundennutzen in den Vordergrund.....	28
Formulieren Sie im Sinne Ihrer Kunden.....	37

Kapitel 3: Werden Sie unverwechselbar	49
Corporate Writing: Wie schreibt Ihr Unternehmen?	51
Entwickeln Sie ein einprägsames Corporate Design.....	63
Social Media, Blogs & Co: Stimmen Sie Ihren Auftritt auf allen Kanälen ab ...	67

Kapitel 4: Schreiben Sie E-Mails im Sinne Ihrer Kunden.....	73
Wann sollten Sie eine E-Mail, wann einen Brief versenden?	76
Vorsicht vor zu „schnellen“ E-Mails	77
Wahren Sie auch bei E-Mails die Form	79

Teil II Kundenorientierte Korrespondenz für jeden Anlass Tipps, Checklisten und Musterbriefe Von A wie Abwesenheitsnotiz bis W wie Weihnachtsbriefe

Der Geschäftsbrief – diese Angaben müssen Sie machen	87
Abwesenheitsnotizen	89
Anfragen beantworten	91
Angebote.....	96
Auftragsbestätigungen	106

Dankschreiben	111
Einladungen	114
Gratulationen	120
Mahnungen	123
Mitteilungen über Neuerungen	134
Mitarbeiterwechsel	137
Nachfassbriefe	142
Neujahrsbriefe	146
Preisänderungen ankündigen	147
Rechnungen	151
Reklamationen beantworten	158
Werbebriefe	167
Weihnachtsbriefe und Neujahrsgrüße	183
Anhang	188
Stichwortverzeichnis	191