



**Heiko T. Ciesinski** - Dipl.-Wirtschaftsjurist (FH)  
Unternehmer-Coach, Trainer, Redner, Berater

## **“Kundenorientierter Schriftverkehr und Beschwerdemanagement“**

Mit jedem **Schriftverkehr** (Brief, eMail, Fax) geben Sie eine **Visitenkarte** ab und werben direkt oder indirekt für Ihr Geschäft. Somit ist es wichtig, die Wirkung auf den Kunden zu beachten und zu nutzen. Es ist egal, ob es sich um z.B. ein Angebot, eine Rechnung oder gar eine Mahnung handelt - nutzen Sie die Möglichkeit durch **Inhalt, Formulierung und Gestaltung** einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Der Kunde wird es auf Ihr Geschäft, Ihre Dienstleistung und Ihre Produkte übertragen. Lernen Sie, mit einigen kleinen Änderungen Ihrer Geschäftskorrespondenz und einfachen, umsetzbaren Regeln eine entsprechende Wirkung zu erreichen.

Jede **Reklamation** gibt die Möglichkeit, Schwachstellen zu erkennen, diese abzustellen und zu **nutzen**. Reagieren Sie besonnen und gewinnen Sie den Kunden durch einen souveränen und positiven Umgang mit den Beschwerden. **Machen Sie aus verärgerten Kunden zufriedene Kunden.** Lernen Sie, Ihre Kunden richtig einzuschätzen, Aggressionen im Keim zu ersticken, Fehler zu vermeiden und zielführende Maßnahmen anzuwenden. Erlernen Sie professionelles Verhalten sowohl am Telefon als auch im Gespräch.