



Kunden glücklich machen.

Vorträge, Beratung & Telefontraining mit Sina Kistner

DRUM PRÜFE, WER AN KUNDEN SENDET,

ob er nicht deren Zeit verschwendet.

.....

3 Tipps für bessere eMails von www.kundengluecklichmachen.de

TIPP 1

AUFKLÄREN

Formulieren Sie nicht nur positiv, sondern auch lösungsorientiert. Selbst, wenn angefragte Leistungen nicht möglich sind, zeigen Sie Alternativen auf. Kein Kunde kennt Ihr Angebot so gut wie Sie selbst. Also sagen Sie auch, was Sie können.

 *Positiv formulieren UND Lösungen aufzeigen.*

TIPP 2

PRÜFEN

Ganz gleich, was Sie schreiben: Prüfen Sie, ob es ein fachfremder Leser versteht. Schreiben Sie immer so, dass auch ohne Kenntnis des Gesamtzusammenhangs klar wird, was Sie meinen. Und ergänzen Sie immer, was das Geschriebene zur Folge hat.

 *Beantworten Sie alle Fragen. Auch ungestellte.*

TIPP 3

WEGLASSEN

Bitte freuen Sie sich am Schluss auf eine Antwort oder einen Anruf, ganz ohne "würde". Das verleiht Würde. Mit Ihren Kunden schreiben Sie schließlich auf Augenhöhe, richtig?

 *Streichen Sie "hätte, würde, könnte, wäre, etc."*