

Inhalt

Vorwort	9
----------------------	----------

Teil I

Wie Sie kundenorientiert schreiben

1.	Bereiten Sie Ihre Schreiben gründlich vor	
	Warum Texte häufig nicht gelingen	
	Der erste Schritt: Erarbeiten Sie den Inhalt	
	Der zweite Schritt: Geben Sie Ihrem Schreiben Struktur und Form	
2.	Schreiben Sie so, dass Ihre Kunden Sie verstehen	
	Stellen Sie den Kundennutzen in den Vordergrund	
3.	Werden Sie unverwechselbar	
	Schaffen Sie eine unternehmensindividuelle Sprachkultur	
	Entwickeln Sie ein einprägsames Corporate Design	
4.	Setzen Sie E-Mails im Sinne Ihrer Kunden ein	
	Wahren Sie auch bei E-Mails die Form	

Teil II

Kundenorientierte Korrespondenz für jeden Anlass - Tipps, Checklisten und Musterbriefe

Der Geschäftsbrief - diese Angaben müssen

Sie machen

Anfragen beantworten

Angebote

Auftragsbestätigungen

Dankschreiben

Einladungen

Gratulationen

Mahnungen

Mitteilungen über Neuerungen

Nachfassbriefe

Preisänderungen ankündigen

Rechnungen

Reklamationen beantworten

Werbebriefe

Weihnachtsbriefe und Neujahrsgrüße

Anhang 183

Stichwortverzeichnis 183