

Inhaltsverzeichnis

Statt eines Vorwortes	9
Schreiben Sie doch mal einen schlechten Brief!	13
Wie profitieren Sie von diesem Buch?	17
Weg vom „Standardbrief“!	23
Floskeln – unser Rettungsring?	23
Briefperspektiven	42
Angst vor dem weißen Blatt?	55
Bewegen Sie sich.	57
Musik ist Trumpf.	58
Wen habe ich vor mir?	59
Was ist der Anlass?	59
Entfesseln Sie Ihre Gedanken beim Brainstorming. .	60
Die Journalisten-Methode	61
Greifen Sie auf Bewährtes zurück	61
Entwerfen Sie eine Landkarte Ihrer Gedanken	62
Schaffen Sie sich einen Fundus	65
Kundenorientierte Briefe schreiben.	71
Was heißt Kundenorientierung?	71
Durch kundenorientierte Korrespondenz mehr Kundenloyalität?	73
Für wen schreibe ich?	74
Soziodemografische Merkmale	74
Bedürfnisse (als Merkmal)	74
Psychologische Merkmale	75

Inhaltsverzeichnis

Erfolgsfaktoren für den Inhalt	79
Hauptzielsetzungen	79
Kernbotschaften	81
Vom Produkt zum Nutzen	86
Sprache	90
Bildhafte Sprache	92
Positive Sprache	98
Aktivieren des Lesers	102
Materialien: Kann ein Brief sinnlich sein?	105
Gestaltung	110
 Bausteine eines Briefes:	
Von der Adresse bis zum „Übrigens“	119
Baustein 1: Logo & Briefkopf	121
Baustein 2: Adresse	122
Baustein 3: Datum	125
Baustein 4: Schlagzeile	127
Baustein 5: Begrüßung & Anrede	137
Baustein 6: Text	140
Baustein 7: Verabschiedung & Gruß	144
Baustein 8: Unterschrift	148
Baustein 9: „Übrigens“	149
Baustein 10: Anlagen, Beilagen und anderes Material	150
 Herausforderung: Verschiedene „Spezialbriefe“	
Kurzmitteilungen und Karten	153
Begleitbrief	158
Reklamationsantwort	161
Rechnung	165
Mahnung	167
Liebesbrief	173
 E-Mail, Fax, SMS – und morgen?	177

Inhaltsverzeichnis

E-Mails kundenorientiert beantworten	178
SMS (Short Message Service)	180
Fax	181
Und was kommt morgen?	182
Die 20 Top-Trends und Entwicklungen der Geschäftskorrespondenz.	182
Der ultimative Test!	187
Danke.	191
Für den Profi: Anhang	193
Glossar	193
Kommentierte Literaturliste	199
Seminare zum Thema	201
Stichwortverzeichnis	203