

Inhaltsverzeichnis

Warum Kunden heute schreiben	4
Service-Qualität ist Chefsache	5
Wie kommt der Kunde zu Ihnen: Kontakt-Formular, E-Mail oder Facebook?	6
Service-Auftrag: Vermittlung zwischen Unternehmen und Kunde	8
Checkliste: Lesen & Verstehen im Service	9
Kompetente Mitarbeiter	10
Bestandsaufnahme:	
Welche Fertigkeiten und Fähigkeiten haben Service-Mitarbeiter/-innen?	10
Qualität einer schriftlichen Service-Antwort	11
Es gibt sie, die vorbildliche Service-Antwort – ein Praxis-Beispiel	11
Die sieben Regeln für den sinnvollen und angemessenen Einsatz der deutschen Sprache	
Regel I. Schreiben Sie eine aufmerksame und einfühlsame Antwort.	13
Regel II. Schreiben Sie eine übersichtliche, sachliche Antwort.	17
Regel III. Schreiben Sie eine allgemein verständliche Antwort.	20
Regel IV. Schreiben Sie eine überzeugte (und bitte nicht lesen: überzeugende) und engagierte Antwort.	22
Regel V. Schreiben Sie eine persönliche Antwort, eine Antwort, in der Sie persönlich präsent sind.	25
Regel VI. Antworten Sie fair.	28
Regel VII. Schreiben Sie eine freundliche Antwort, eine Antwort mit einem Lächeln.	30
Spezielle Empfehlungen für Premium-Marken und Marken der Lebensmittel-, Kosmetik- und Pharmabranche	32
Das letzte Wort ist niemals geschrieben	34
Anhang	
Wichtige grammatische Begriffe für Service und für Ihre Antworten	36
Literatur – Empfehlungen	38