



„mails and more“



Effektiver und kundenorientierter Umgang mit E-Mail

Eine Qualifizierungsmaßnahme für Mitarbeiter mit intensiven
E-Mail-Kontakten





Thema

Effektiver und kundenorientierter Umgang mit E-Mail

Ohne E-Mail geht nichts mehr! E-Mail wird heute von Kunden in der Kommunikation mit Ihrem Unternehmen so selbstverständlich erwartet, wie ein Faxgerät. E-Mail bietet Möglichkeiten wie kein anderes Übertragungsmittel.

Doch es hat viele Tücken, die Zeit, Geld, Nerven und sogar den Ruf kosten können. Ziel des Seminars ist es, die vielfältigen Möglichkeiten, die der professionelle Einsatz von E-Mail im Geschäftsleben bietet, kennen zu lernen und anwenden zu können.

Durch viele praktische Übungen am Beispiel von Lotus Notes erlernen die Teilnehmer alle Tricks und richtigen, sowie effektiven Handlungsweisen zur perfekten und effizienten Mail-Kommunikation. Weiter soll das Bewusstsein für die vielen möglichen Gefahren und „Fettnäpfchen“ geweckt werden, die durch unsachgemäßes Agieren Ihrem Institut Image-Schäden zufügen können.

Das eintägige Impulsseminar richtet sich sowohl an Mitarbeiter, die das Thema E-Mail-Bearbeitung als Aufgabe haben, als auch an Teamleiter und Trainer, die die Funktion eines Multiplikators im Team wahrnehmen.





Inhalte

Eintägig

Inhalte

Seminarzeiten

täglich von 9.00 - 17.00 Uhr

- ▶ Besserer Umgang mit Lotus Notes
 - ▶ Kniffe im Umgang mit Mail-Programmen
 - ▶ Zeit sparen durch Nutzung von Programmfunktionen
 - ▶ Ablegen und Wiederfinden von E-Mails, Ordner anlegen
 - ▶ Empfangsbestätigung, Dringlichkeit, elektronische Signatur
 - ▶ Automatische Assistenten für Ablage und Aktionen
 - ▶ Individuelles Konfigurieren: Unterschrift, Schriftfuß, Formatierungen
- ▶ Standards für den Umgang mit Mail
 - ▶ Mail Knigge
 - ▶ Reaktionszeiten
 - ▶ Stil
 - ▶ Formulierung
 - ▶ Formalien
 - ▶ Normen
- ▶ Umgang mit Anlagen
 - ▶ Verlinkungen
 - ▶ Weniger ist mehr-nicht überfrachten
- ▶ Verkäuferische Ansätze nutzen
 - ▶ Links
 - ▶ Fußnoten
- ▶ Multikanalansatz
 - ▶ Was tut sich bei den Vertriebswegen
 - ▶ Integration von Internet-Anwendungen
 - ▶ Die elektronische Zukunft im Call-Center
- ▶ Randthemen
 - ▶ Recherche im Netz
 - ▶ Internet und Intranet sinnvoll nutzen
 - ▶ Künftige Bedeutung elektronische Medien
- ▶ Erfahrungsaustausch

Methoden:

- ▶ Kurzvorträge
- ▶ Gruppenarbeiten,
- ▶ Praxistraining mit Textübungen.
- ▶ Die Teilnehmer bringen eigene E-Mails als Beispiele zur Überarbeitung mit



Referenzen

Seit 1995 bin ich für nahezu 100 Unternehmen tätig gewesen. Viele dieser Unternehmen sind zwischenzeitlich durch Fusionen oder Umfirmierungen nicht mehr unter den "alten" Bezeichnungen am Markt aktiv. Ich habe daher den Überblick mit meinen Referenzen aus Gründen der Übersichtlichkeit gestrafft. An dieser Stelle sind die Unternehmen, für die ich in den letzten 2-5 Jahren tätig war, aufgeführt. Ich habe die Übersicht nach meinen Kernkompetenzen und weiteren Themenfeldern gegliedert. Einzelne Erfahrungsberichte zu durchgeführten Maßnahmen sind auch auf unseren Seiten im Internet unter www.gesser.biz unter der Rubrik "Unternehmen"/"Referenzen" zu finden.

Führungskräfteentwicklung

Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse
 Sparkasse Gladbeck
 Bürgschaftsbank Schleswig Holstein
 Weberbank Berlin

Vertriebsthemen Privatkundenbereich

Sparkasse Gladbeck
 Stadtparkasse Gronau
 Sparkasse Arnshagen-Sundern
 Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe
 Sparkasse Zollernalbkreis
 LBS Saar
 Weberbank Berlin

Vertrieboptimierung Geschäftsstelle

Sparkasse Gladbeck
 Stadtparkasse Gronau
 Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse

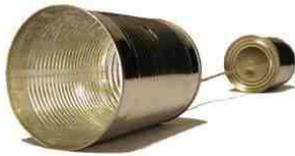
Tefonservices - Call-/Servicecenter

Sparkasse Celle
 Sparkasse Dortmund
 Sparkasse Essen
 Sparkasse Erwitte-Anröchte
 Sparkasse Emsland
 Sparkasse Freising
 Sparkasse Fürstenfeldbruck
 Kreissparkasse Halle (Westf.)
 Sparkasse Hann. Münden
 Sparkasse Hannover
 Sparkasse Harburg-Buxtehude
 Sparkasse Herford
 Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
 Sparkasse Höxter
 Sparkasse Krefeld
 Sparkasse Landshut
 Sparkasse Lemgo
 Sparkasse Lippstadt
 Sparkasse Lüdenscheid
 Sparkasse Mittelthüringen
 Sparkasse Neu-Ulm -Illertissen
 Sparkasse Schwerte
 Kreissparkasse Bitburg-Prüm
 Kreissparkasse Steinfurt
 Sparkasse Südhoholstein

Sparkasse Trier
 Sparkasse Unna
 Sparkasse Vest Recklinghausen
 Sparkasse Waldeck-Frankenberg
 Verbandssparkasse Wesel
 Sparkasse Wermelskirchen
 Sparkasse Wolfach
 Sparkasse Zollernalb
 1822direkt
 S International Rhein-Ruhr
 Finanz Informatik Münster
 LBS Saar
 LBS Nord Berlin-Hannover
 Weberbank Berlin
 Bayerncard Services; München

Weitere Themengebiete habe ich für folgende Unternehmen bearbeitet:

Sparkasse Aschersleben-Staßfurt
 Sparkasse Chemnitz
 Sparkasse Höxter
 Sparkasse Holstein
 Sparkassen im Märkischen Kreis
 Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse
 Kreissparkasse Steinfurt
 Sparkasse Unna
 Sparkasse Werl
 Kreissparkasse Sangerhausen
 Vereinigte Sparkasse im Märkischen Kreis
 SaarLB
 Westfälische Provinzial Versicherungen
 Deutscher Sparkassenverlag
 Ostdeutsche Landesbausparkasse AG
 Albis Capital AG
 Bayerncard Services, München
 ABC-Privatkundenbank ab 2008 ready bank
 Autobank Österreich
 Berliner Bank
 Berner & Mattner Systemtechnik GmbH
 Bremen - Wach-und Ordnungsdienste GmbH
 Kreishandwerkerschaft Gelsenkirchen
 MindBusiness GmbH
 MindJet GmbH
 Randstad
 Toyota Deutschland/Lexus Deutschland
 Sparkassenakademie Münster
 Sparkassenverband Bayern
 Rheinische Sparkassenakademie
 Ostdeutsche Sparkassenakademie Potsdam
 Sparkassenakademie Kiel



Literatur

Ganz einfach...erfolgreich telefonieren Peter Gesser

Deutscher Sparkassenverlag Stuttgart
Dezember 2009

Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

Das Werk behandelt alle Aspekte der In- und Outbound-Telefonie im Dienstleistungsbereich und kann somit auch zum Selbststudium genutzt werden.

Auszug aus dem Inhaltsverzeichnis

- 1 Telefonieren damals und heute
 - 2.1 Selbsttest Inbound (reaktives Telefonieren)
 - 2.2 Selbsttest Outbound (aktives Telefonieren)
 - 2.3 Was ist anders am Telefon? Begründungen für Belächeltes!
 - 2.4 Was hat „singen“ eigentlich mit Telefonieren zu tun?!
- 3 Kommunikation am Telefon - Standards für In- und Outbound
 - 3.1 Verhaltensstandards
 - 3.2 Formelle Standards
 - 3.3 Rhetorische Standards - sprachliches Verhalten
- 4 Inbound: Gespräche professionell entgegen nehmen
 - 4.1 Den Kunden Fall abschließend zufriedenstellen
 - 4.2 Den Kunden weiter leiten
 - 4.3 Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
 - 4.4 Datenschutz, Beraterhaftung & Co
- 5 Outbound: Termine und Produkte am Telefon verkaufen
 - 5.1 Mit System und Struktur zum Erfolg - Organisation meiner Akquise
 - 5.2 Vor dem Reden Hirn einschalten: Skripte als intelligente Unterstützung
 - 5.3 Fragetechniken zur Bedarfsermittlung
 - 5.4 Argumentationsregeln
 - 5.5 Telefonterminakquise - Ablauf und Beispiele
 - 5.6 Telefonverkauf - Ablauf und Beispiele
 - 5.7 Schlagfertigkeit: Umgang mit klassischen Einwänden
- 6 Cross-Selling-Ansätze erkennen und nutzen
- 7 Nachwort - Blick in die Gegenwart - Entwicklungstrends
- 8 Anhang
 - 8.1 Übungen
- 9 Checklisten/Hilfen





Kontakt

GESSER.biz -
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Peter Gesser
Lucas-Cranach-Strasse 29
45768 Marl

fon +49 2365 518104
fax +49 2365 518105
mobil +49 172 28 13368

peter.gesser@gesser.biz

www.gesser.biz
www.ganz-einfach.info
www.xing.com/profile/Peter_Gesser

