

## **Digital Natives erwarten von Unternehmen Wissen um das 1x1 der E-Mail-Praxis**

**Frankfurt/Main, April 2010** – Der Erfolg von immer mehr Unternehmen entscheidet sich auch durch Online-Medien und die Nutzung von Kommunikationswegen abseits der ausgetretenen Pfade von Post und Telefon. Ein Trend ist dabei unumstritten: Die Bedeutung der E-Mail für die Kundenkommunikation nimmt noch weiter zu und in Zukunft werden sich gerade zahlungskräftige Schichten zunehmend vom Telefonkanal abwenden und eine qualifizierte, schriftliche Unternehmenskommunikation auch per E-Mail erwarten. Um erfolgreich auf dieses veränderte Kundenverhalten reagieren zu können, ist die Überarbeitung der E-Mail-Kommunikation, der Einsatz moderner E-Mail-Management-Systeme und vor allem die Schulung der Mitarbeiter in diesem Feld entscheidend.

Das von den Teilnehmern der ersten Termine durchweg mit „sehr gut“ bewertete und als „wertvoll“ bezeichnete Seminar 1x1 der E-Mail-Praxis der DEUTSCHEN KONGRESS geht in die nächsten Runden und bietet „Endlich frische Impulse zu diesem wichtigen Thema“, wie Herr Kock-Reher (Technische Krankenkasse) nach dem Besuch des Termins Ende Januar in München meinte. Das Seminar unterstützt Unternehmen dabei, die Kundenkommunikation per E-Mail zu verbessern. Anhand der Besonderheiten der schriftlichen E-Mail-Kommunikation werden Wege aufgezeigt Kunden gezielter anzusprechen und individueller auf deren Anfragen zu reagieren.

Mit vielen praktischen Übungen und Fallbeispielen erarbeiten sich die Teilnehmer unter Leitung des Sprachwissenschaftlers und E-Mail-Coaches Gerald Fründt zielgerichtete Techniken und Methoden, mit denen eine größere Individualität und Kundennähe in der E-Mail-Kommunikation erreicht werden kann. Dabei wird ausgehend von einer Stärken-Schwächen-Analyse der E-Mail-Beantwortung am Kern des Ganzen gearbeitet: Im Mittelpunkt stehen das Lesen und Verstehen der per E-Mail geäußerten Kundenerwartungen und das Schreiben qualifizierter und empathischer Antworten. Es wird gezeigt, wie mit passenden Worten, gutem Satzbau und präzisiertem inhaltlichem Aufbau auch per E-Mail gute Kundenbeziehungen erreicht und gepflegt werden können. Unser Teilnehmer Herr Hasenaug urteilt nach dem Besuch des Seminars: „Eine Pflichtübung für alle die mit schriftlicher Kommunikation (Brief oder E-Mail) zu tun haben.“ Dem ist eigentlich nichts mehr hinzuzufügen.

Nächste Termine:  
Frankfurt, 18. und 19.05.2010  
Köln, 28. und 29.09.2010  
Weitere Termine auf Anfrage

Die Seminargebühr für zwei Tage beträgt 1.695,- Euro.

Weitere Informationen zum vollständigen Programm finden Sie unter [www.deutsche-kongress.de/e-mail](http://www.deutsche-kongress.de/e-mail)

## **Pressekontakt**

Claudia Pomillo  
Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH  
Geleitsstraße 14  
60599 Frankfurt / Main  
Tel.: 069 / 63006 - 670  
Fax: 069 / 63006 - 969  
[pomillo@deutsche-kongress.de](mailto:pomillo@deutsche-kongress.de)  
Internet: [www.deutsche-kongress.de](http://www.deutsche-kongress.de)

## **Über den Veranstalter**

DEUTSCHE KONGRESS ist unabhängig und informiert in hochkarätigen B2B-Veranstaltungen über Trendthemen. Sie bietet Führungs- und Fachkräften aus Wirtschaft, Industrie, Politik und Forschung Plattformen für Wissenstransfer und Meinungsaustausch.

[www.deutsche-kongress.de](http://www.deutsche-kongress.de)