

Klantgerichte brieven en e-mails schrijven

Brieven zijn het visitekaartje van het bedrijf. De eisen die aan een zakelijke brief worden gesteld zijn dan ook hoog: een duidelijke lay-out, een logische volgorde van de informatie, helder taalgebruik dat is afgestemd op de lezer. Allemaal instrumenten om de boodschap op een efficiënte manier over te brengen en het gestelde doel te bereiken. In de training Klantgerichte brieven schrijven komen deze onderwerpen aan bod.

Resultaat

Na afloop schrijft u helder geformuleerde brieven en e-mails die voldoen aan de eisen van vandaag.

Voor wie is deze training bedoeld?

Iedereen die regelmatig schriftelijk communiceert per e-mail of brief.

Wat kunt u verwachten?

Voorafgaand aan de training vragen wij u om een korte vragenlijst in te vullen. Daarnaast ontvangen wij graag van iedere deelnemer een recent geschreven brief of e-mail. De trainer krijgt zo een duidelijk beeld van de leerwensen en -doelen van de deelnemers en stemt het programma daarop af.

De training is praktijkgericht. Wij werken met uw eigen brieven, zodat u direct kunt toepassen wat u leert. Voor de periode tussen de bijeenkomsten krijgt u gerichte opdrachten mee. De theorie wordt gebruikt ter ondersteuning.

Inhoud

Corresponderen

- doel van de zakelijke brief of e-mail
- opbouw: inleiding, kern, slot
- openings- en slotzinnen
- soorten brieven en e-mails; denk aan: informerende brief, goodwillbrief, slechtnieuwsbrief, klachtenbehandeling

Klantgericht schrijven

- overtuigend formuleren
- stem uw boodschap af op uw lezer

Helder formuleren

- helder en duidelijk taalgebruik
- schrijven in de actieve vorm
- positief formuleren
- schrijven in een toegankelijke en aantrekkelijke stijl

Prijs (all-in)

€ 865,-

Duur

2 dagen van 9.15 uur tot 16.00 uur.

Past deze training bij mij?

Deze training past bij u als u:

- inzicht wilt hebben in de richtlijnen rondom corresponderen
- klantgericht wilt leren schrijven
- helder en foutloos brieven wilt formuleren

Data en locaties

Hieronder ziet u waar en wanneer de drie eerstvolgende trainingen gepland zijn.

Datum: 11 en 18 juni 2012

Plaats: Den Haag

Datum: 20 en 27 september 2012

Plaats: Utrecht