

open training

klantgericht brieven & e-mails schrijven

U schrijft brieven en e-mails. Naar klanten, maar ook intern. U wilt dat uw brieven en e-mails uitblinken in helderheid. U wilt dat ze verzorgd zijn en eigentijds. Maar nog belangrijker dan dat: u wilt de lezer écht bereiken. Contact hebben met uw lezer. Zodat deze zich begrepen voelt en positief terugkijkt op contact met uw bedrijf of organisatie.

Hoe u dat doet? Door aandacht te besteden aan taalgebruik en opbouw. En vooral door u in te leven in de lezer en de lezer op een positieve manier te benaderen. In onze training gaan we aan de slag met taalgebruik, opbouw en benadering.

Onze visie

Communicatie met aandacht

“Naar aanleiding van uw schrijven de dato 3 januari 2009 delen wij u het volgende mede ...” . Herkent u deze typische brievenstijl? Waarschijnlijk krijgt u regelmatig brieven met dit soort bewoordingen in uw brievenbus. De uitstraling van deze brieven is niet eigentijds en persoonlijk. Althans, dat vinden wij. We vinden dat een brief of e-mail het visitekaartje van een bedrijf of organisatie is. Hoe wilt u dat het visitekaartje van úw bedrijf of organisatie eruit ziet? Wat is uw visie op brieven en e-mails? En hoe schrijft u zelf? In de training gaan we met deze vragen aan de slag.

Zelf aan de slag: het beste resultaat

Het accent in de training ligt op doen: zelf schrijven en uitproberen. U gaat meteen aan de slag met praktische tips. En dat in kleine groepen en steeds dezelfde trainer. Dit garandeert persoonlijke en professionele feedback. U ontwikkelt uw schrijfvaardigheid optimaal.

Uw brieven en mails centraal

Wij beheersen de theoretische achtergrond en maken een directe koppeling naar uw praktijk. Uw brieven en e-mails staan namelijk centraal. We maken altijd een herschrijving van één van de brieven of e-mails die u heeft aangeleverd. Dit betekent een grondige voorbereiding van onze kant. En een sprekend voorbeeld voor u. Zo ervaart u hoe uw brieven of e-mails ook kunnen zijn. We bespreken de verschillen, de mogelijkheden, de kansen. Daarna gaat u aan de slag. U ziet meteen resultaat!

Het resultaat

U bent een dag intensief bezig geweest met uw brieven en e-mails. Een dag vol met nieuwe inzichten en veel praktische tips. U ziet waar uw kansen liggen en weet hoe u ze kunt grijpen. Dat heeft u meerdere malen laten zien in de training. U schrijft helder, klantgericht en positief.

Deze vaardigheden ontwikkelt u:

- ✓ Brieven en mails opbouwen met inleiding, kern en slot.
- ✓ Helder en eigentijds formuleren.
- ✓ Structuur aanbrengen in uw brieven en e-mails.
- ✓ Perspectief van de klant innemen.
- ✓ Positief en servicegericht schrijven.
- ✓ Kritisch kijken naar uw eigen teksten.

Voor wie?

Schrijft u externe of interne brieven en e-mails? Wilt u dat uw brieven en e-mails klantgericht zijn? Dat ze aanspreken en de lezer een positief gevoel geven? Dan is deze training geschikt voor u. We beginnen bij de basis. En gaan verder met de benadering van de klant. U gaat vol ideeën en motivatie weer aan de slag met uw correspondentie. U bekijkt uw brieven en e-mails met een nieuwe bril die u inspireert tot een nieuwe aanpak.

Programma

Voor de training begint ...

U vult een korte vragenlijst in en stuurt ons minimaal vijf voorbeelden van brieven of e-mails. Wij ontwikkelen een programma op basis van:

- ✓ onze visie op klantgericht brieven en e-mails schrijven;
- ✓ de reacties van alle deelnemers;
- ✓ onze analyse van de brieven en e-mails van de deelnemers.

Training

Een brief of e-mail is het visitekaartje van uw bedrijf. Waar moet dat kaartje aan voldoen? Wij voeden uw visie. U krijgt als het ware nieuwe glazen in uw bril. Met die bril op kijken we naar uw eigen brieven en e-mails. Voldoen ze? We houden ons bezig met:

- ✓ Taalgebruik: hoe schrijft u eigentijds en verzorgd?
- ✓ Opbouw: hoe bouwt u een heldere brief of e-mail op?
- ✓ Benadering: wat kan u nog meer bieden? Hoe zorgt u voor een positieve gevoel bij de lezer?
- ✓ Veel oefenen: we ontdekken wat werkt. Wat overtuigt. En wat niet.

Feedback na afloop

Heeft u na de training nog behoefte aan feedback? Bel of mail gerust. Meestal kunnen we u binnen een uur feedback geven.

Wat u nog meer moet weten

Trainer

Alvast kennis maken met onze trainers? Ga dan eens naar de site en kijk bij ons [team](#). We hebben gegarandeerd ervaring in uw branche. We zijn altijd scherp. Analytisch. Vol humor. Voor het beste resultaat.

Voorbeelden

Wilt u meer weten over onze klanten? En wat we met ze hebben bereikt? Bekijk dan de [voorbeelden](#) op onze site of [bel ons](#).

Duur en kosten

Duur een dag, van 10.00 tot 17.00 uur

Kosten € 495,-, exclusief 19% BTW, maar inclusief:

- ✓ lunch, koffie en thee op een mooie locatie in Nijmegen, Arnhem of Zwolle
- ✓ alle cursusmaterialen
- ✓ intake vooraf
- ✓ een herschrijving per persoon
- ✓ persoonlijke feedback op uw teksten
- ✓ intensieve begeleiding: vier tot acht deelnemers per groep
- ✓ toegang tot MijnPastoor, een individuele beveiligde omgeving voor informatie-uitwisseling

Data, inschrijven en contact

Wilt u weten wanneer onze trainingen plaatsvinden? Wilt u zich inschrijven voor onze training? Of een optie nemen op deelname? Vul het [inschrijfformulier](#) op onze site in. Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op. Voor meer informatie kunt u ons ook altijd bellen, op nummer (024) 324 49 59, of mailen: info@pastoorbv.nl.

In-company?

We verzorgen deze training ook vaak in-company. Het rendement van de training is dan nog groter. Meestal met een voordeliger tarief. De training is helemaal gericht op uw organisatie. Uw brieven en e-mails zijn onderwerp van gesprek. In samenspraak met uw visie op uw communicatie. [Bel ons](#) gerust om eens vrijblijvend van gedachten te wisselen.