

# 04



## Digitale Kundenansprache: Nah und empathisch

Insbesondere bei sensiblen, persönlichen Kundengesprächen kann der digitale Weg befremdlich wirken. Missverständnisse finden mehr Platz als Empathie. Das kann sowohl in der Bestandskundenkommunikation, als auch bei Erst- und Akquisegesprächen zu viel mehr Aufwand führen. Wir zeigen Ihnen Do's & Dont's der digitalen Kundenansprache.

### Blick auf:

- Kommunikation
- Prozesse

### Mit:

- Digital Tools
- Kommunikationsvorlagen

### Gut in Kombination mit:

- Mitarbeiter Experience
- User Experience
- GoDigital
- Design Thinking

### Ergebnis:

Individuelle digitale Kommunikationsformate, Empfängergerichte digitale/ virtuelle Kommunikation

### Was

Ein persönliches Gespräch wird anders geführt als ein Brief geschrieben wird. Eine E-Mail hat einen anderen Stil als ein Brief und die Kommunikation über Chats, Social Media oder Onlinekonferenzen hat eine ganz neue Form. Da ist es nicht immer einfach den richtigen „Ton“ in des Empfängers Ohren zu treffen.

### Wie

Wir stellen Ihnen unterschiedliche Formate der digitalen/ virtuellen Kommunikation vor und erörtern gemeinsam, welche zu Ihnen und Ihren Kunden passen. Mit Blick auf die unterschiedlichen Kommunikationskanäle legen wir fest, welcher Kanal, für welchen Kunden, wie genutzt werden kann. In kleinen Trainingseinheiten und über Vorlagen trainieren wir mit Ihnen eine empfängergerichte Kommunikation.

Jedes Angebot kann individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden. Wenn Sie mehr erfahren wollen, melden sie sich bei uns:

Katrin Biermann  
Fon +49 151 - 65 20 65 14  
kb@social-service-designer.de

[social-service-designer.de](http://social-service-designer.de)

**Vorbereitung:** Kundenstruktur, digitale Voraussetzung, Touchpoints zu Kunden

**2 Online Workshops** mit max. 10 Teilnehmer

**Dauer:** je 4 Std., innerhalb von 3 Wochen

**Kosten:** < 4.000 €