

Briefe an die Kundschaft

**Gewinnen – versöhnen –
benachrichtigen**

Heinrich Gassmann

Verlag des Schweizerischen
Kaufmännischen Vereins, Zürich

Inhaltsverzeichnis

1	Kunden gewinnen	7
2	Kunden versöhnen	20
3	Kunden zurückgewinnen	41
4	Beziehungen pflegen	48
4.1	Das beratende Werbeschreiben	49
4.2	Das Weihnachts-oder Neujahrsschreiben	50
4.3	Das Glückwunschsreiben	63
4.3.1	Allgemeine Hinweise	63
4.3.2	Glückwünsche zum Geschäftsjubiläum	65
4.3.3	Glückwünsche zu Geschäftsübernahme, Umbau, Erweiterung	68
4.3.4	Glückwünsche zu Familienereignissen	70
4.3.5	Glückwünsche zu einem politischen Wahlerfolg	75
4.3.6	Glückwünsche zum Nationalfeiertag	78
4.4	Das Beileidschreiben	79
4.5	Die Danksagung	82
4.6	Die Einladung	82
4.6.1	Allgemeine Hinweise	82
4.6.2	Einladung zur Jubiläumsfeier	84
4.6.3	Einladung zu einer Sonderschau	84
4.6.4	Einladung zum Besuch des Messestandes	85
4.6.5	Einladung zu einer Pressekonferenz mit Neubaubesichtigung	86
4.7	Das Dankschreiben	88
4.7.1	Dank für Glückwünsche	88
4.7.2	Dank für eine Einladung	89
4.7.3	Dank für eine Festschrift	90
4.7.4	Dank für eine Gefälligkeit	91
5	Mitteilungen an die Kundschaft	92
5.1	Änderungen in der Geschäftsleitung	92
5.2	Einführungsschreiben für einen neuen Vertreter	93
5.3	Eröffnung einer Filiale/Neueröffnung eines umgebauten Geschäftes	100
5.4	Preiserhöhung	108

5.5	Musterbücher zurückfordern	112
5.6	Ausnahmsweise Sonderbedingungen einräumen	116
5.7	Rüge wegen Preisunterbietung	120
5.8	Beschaffungsschwierigkeiten mit Lieferverzug	123
5.9	Entschuldigung für einen Fehler	125
5.10	Verschiebung eines Kundenbesuches	126