



Guten Tag

Sie erhalten dieses Mail, weil Sie in meiner Kartei aufgeführt sind. Entweder habe ich für Sie oder mit Ihnen gearbeitet oder Sie waren bei mir an einem Seminar, Workshop oder Kurs. Die Datei beinhaltet mehrere Tausend Adressen. Bitte informieren Sie [mich](#), falls Sie dieses Mail doppelt bekommen oder sich dadurch belästigt fühlen. Dann lösche ich Ihre Mailadresse sofort. Besten Dank.

Tiptoppe Grüsse
Claudia Scherrer

Tiptopp-Newsletter vom 28. September 2013

Tiptoppe Kurse

Liebe Leserin
Lieber Leser

Meine Kinder sind nun keine Kinder mehr, sondern junge Erwachsene. Sie gehen ihren eigenen Weg. Darüber bin ich sehr froh und ausserdem bin ich extrem stolz auf sie. Nur ging mir diese Entwicklung fast zu schnell – von der Vollzeitmutter zur Nur-noch-Ehefrau in wenigen Wochen.

Dafür habe ich jetzt so viele Kapazitäten, dass ich mich wieder vermehrt meinem Lieblingsthema «Effiziente Weiterbildungen» widmen kann. Ich habe die Tiptopp-Kurse strategisch neu ausgerichtet und werde zukünftig noch mehr unterrichten.

Das Wichtigste in Kürze:

Alle tiptoppen Kurse werden garantiert durchgeführt – auch bei einem einzigen Teilnehmenden.

- Intensivkurse in Kleingruppen mit maximal fünf Teilnehmenden
- Tageskurse für 600 Franken in Zürich, Basel, Bern, St. Gallen, Luzern ... Bei einem einzigen Teilnehmenden an Ihrem Wunschort
- Abendkurse für 250 Franken in Brugg, Baden, Zürich, Bern, Basel ... Bei einem einzigen Teilnehmenden an Ihrem Wunschort
- Erfahrung habe ich genug. Bisher habe ich an 429 Kursen, Seminaren und Workshops referiert.

Mehr darüber erfahren Sie auf <http://www.tiptopp.ch/html/kurse/kurse.htm>. In diesem Newsletter stelle ich Ihnen die tiptoppen Kurse zum Thema Telefonkommunikation vor.

Tiptoppe Grüsse
Claudia Scherrer



Inhalt

[Der tiptoppe Kurs](#)

[Die tiptoppe Frage](#)

[Der tiptoppe Rechtschreibcheck](#)

[Der tiptoppe Kommunikationstipp](#)

[Der tiptoppe Link](#)

[Das tiptoppe Bild](#)

[Impressum und Abmeldung](#)

Der tiptoppe Kurs

Tiptopp, wirkungsvoll und souverän telefonieren

"Grüezi, da isch Tiptopp, min Name isch Claudia Scherrer."

Für den ersten Kontakt gibt es keine zweite Chance. Lassen Sie Ihre Professionalität und Kompetenz sprechen. Sie erhalten die besten Tipps, Tricks und Verhaltensmöglichkeiten für die qualitätsbewusste Kundenbetreuung.

Gönnen Sie sich den Tiptopp-Kurs «Souverän Telefonieren» und profitieren Sie von individueller Weiterbildung. Sie lernen alles Wissenswerte über Telefonkommunikation.

Jeder Tiptopp-Telefonkurs wird garantiert durchgeführt – auch bei einem einzigen Teilnehmenden.

Tiptopp-Kursinhalt	<ul style="list-style-type: none">• Wir erarbeiten Analysen von Telefongesprächen und Telefentypen.• Der Kunde ist König. Wie erreiche ich mein Ziel trotzdem?• Nutzen Sie die weitreichende Wirkung Ihrer Stimme.• Profitieren Sie von den modernen Verhaltensweisen im Umgang mit schwierigen Anrufen.
Ihr Nutzen	<ul style="list-style-type: none">• Sie telefonieren aktiv, positiv und souverän.• Sie nutzen das Telefon als effektives Hilfsmittel für Ihre Zwecke.
Teilnehmende	Der Tiptopp-Intensivkurs ist für Sie der Richtige, wenn Sie oft telefonieren und dabei erfolgreich sein wollen. Kleingruppe mit maximal 5 Personen
Voraussetzungen	Sie brauchen keine speziellen Vorkenntnisse.
Dauer	Tageskurs: von 9 bis 16.30 Uhr Abendkurs: von 20 bis 22 Uhr Firmenkurse werden an die firmeninternen Anforderungen angepasst und dauern zwischen vier Stunden und einem Tag.
Ort	Ihr Tiptopp-Kurs findet zentral gelegen und in Ihrer Nähe statt. Der Kursort wird von den Teilnehmenden bestimmt. Er wird in einer Stadt wie Zürich, Bern, Basel, Luzern oder St. Gallen stattfinden und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Sind Sie der einzige Teilnehmende, dann findet der Kurs an Ihrem Wunschort statt. Firmenkurse werden inhouse oder an jedem beliebigen Ort durchgeführt.
Kurskosten	Tageskurs: 600 Franken



Abendkurs: 250 Franken

Firmenkurs: abhängig von der Dauer und den speziellen Anforderungen

Sie erhalten ausführliche Unterlagen mit einer Kurzzusammenfassung.
Verpflegung am Tageskurs und Pausengetränke sind ebenfalls inklusive.

Jeder Tiptopp-Telefonkurs wird garantiert durchgeführt – auch bei einem einzigen Teilnehmenden.

Daten der Telefonkurse

Um sich anzumelden, klicken Sie bitte auf den gewünschten Kurs. Danke.

Abendkurs vom 23. Oktober 2013 zur Telefonkommunikation, 250 Franken

Tageskurs vom 24. Oktober 2013 zur Telefonkommunikation, 600 Franken

Die Kursdaten für 2014 werden ca. Mitte Oktober aufgeschaltet. Weitere Kursinformationen finden Sie [hier](#).

Sie wünschen sich einen Tiptopp-Kurs zu Ihrem Lieblingsthema? [Fragen Sie mich](#) – wir finden die optimale Lösung für Sie!

Die tipptoppe Frage

In dieser Rubrik finden Sie eine Frage von einem Tiptopp-Kunden. Es handelt sich dabei jeweils um ganz spezielle Fälle, die man nicht so einfach beantworten kann.

Die Frage:

Ist das richtig? «Erleben Sie mit uns einen unvergesslichen Abend in einem der schönsten und meistbesuchten Opernhäuser der Welt.» Oder heisst es nicht doch «OpernhäuserN»? Je länger ich es anschau ...

Die Antwort:

Der einfachste Trick: alles Unnötige rausstreichen. «Erleben Sie einen Abend in einem der schönsten Opernhäuser.»

Falls es immer noch unklar ist: www.canoo.net. Unter «Haus» lesen Sie, dass nur der Dativ im Plural ein N hat. Dativ wäre «in den Opernhäusern». «In einem der» fordert für Häuser den Genitiv.

Der tipptoppe Rechtschreibcheck

Die neuen Rechtschreiberegeln, inklusive Reform der Reform der Reform, sind zwar schon lange allgemein verbindlich. Das Hin und Her hat ein ziemliches Chaos ausgelöst. Nur noch Sprachfachleute wissen, was wirklich korrekt ist.



Der Duden behilft sich damit, dass er für jedes strittige Wort alle Varianten aufführt. Die gelb markierte Schreibweise ist dann die «Dudenempfehlung». Wahrscheinlich wird sich diese als allgemein gültig durchsetzen.

Deshalb: Erlaubt ist (fast) alles. Schreiben Sie frisch von der Leber weg und so gut es geht. Als wichtigstes Kriterium gilt, dass im gleichen Text jeweils nur eine Schreibweise für ein Wort oder eine Wendung verwendet wird.

Die Rechtschreibung ist in einigen Fällen schwierig, ob nach neuen oder alten Regeln. Es gibt meistens logische Erklärungen, hin und wieder Eselsbrücken. Wie sicher sind Sie?

1. das oder dass?

- a) _____ Geschäftsergebnis der letzten Monate war eher verhalten.
- b) Ohne _____ es einer gemerkt hat, ist der Umsatz gesunken.
- c) Aber Vorsicht! _____ Minus beim Umsatz ist noch nicht so gross, _____ wir _____ Ruder immer noch herumreissen könnten.
- d) Bei einigen Produkten besteht die Gefahr, _____ dort nichts mehr zu machen ist.
- e) Damit _____ nicht passiert, wurde _____ Beziehen von Ferientagen im Juli verboten.
- f) _____ Memo, _____ am Infobrett aufgehängt ist, erklärt die Gründe dafür.
- g) So weiss jeder, _____ er sich danach richten muss.

Lösungen:

das ist ein bestimmter Artikel wie bei «**das** Kind», ein Demonstrativpronomen wie in «Machen Sie **das** nochmals.» oder ein Relativpronomen wie in «Das Haus, **das** verkauft wird.»

dass ist eine Konjunktion, ein Bindewort, wie in «Es ist klar, **dass** das Deutsche schwierig ist.»

- a) Das
- b) dass
- c) Das; dass; das
- d) dass
- e) das; das
- f) Das; das
- g) dass

Der tipptoppe Kommunikationstipp

In dieser Rubrik finden Sie einen tipptoppen Tipp, wie Sie Ihre Kommunikation aufpeppen können.

Die tipptoppen Tipps für optimale Mails

E-Mails sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken, denn seit der ersten «richtigen» elektronischen Post 1984 hat sich ihre Zahl exponentiell vervielfacht. Von den über 100 Billionen verschickten E-Mails sind heute bereits über 90 Prozent Spam-Mails. Diese sind oft auch noch mit Viren verseucht.

Deshalb soll man die eigenen Mails klar als ungefährlich und wichtig markieren. Vollständige Adressangaben und ein optimaler Betreff helfen dem Empfänger. Erwähnen Sie alle Attachments im Text, dann besteht die Chance, dass Ihre Nachricht nicht ungelesen gelöscht wird.



Hin und wieder ein bisschen Spass?

Klar, das ist toll. Trotzdem sind Rundmails, die witzige Bilder, Sprüche und Lebensweisheiten enthalten, Spam. Sie belasten die Mailserver unnötig. Auch Jahreszeiten-spezifische Mails gehören in die Kategorie der Kettenbriefe und damit in die runde Ablage.

Zeit ist Geld.

Deshalb schreibt man präzise Mails. Und vermeidet Fehler. Jedes Mail ist eine Visitenkarte – für den Schreibenden und seine Firma. Schlecht formulierte und vor Tippfehlern strotzende Mails brauchen viel Lesezeit. Egal ob kurz oder lang, lesen Sie jede Nachricht vor dem Abschicken nochmals durch. Flüchtige Fehler hinterlassen immer einen Eindruck von Inkompetenz.

Man schreibt pro Thema eine Nachricht und gibt dazu einen möglichst aussagekräftigen Namen in der Betreffzeile ein. So kann das Mail später wieder besser gefunden werden. Bei sehr wichtigen Nachrichten informieren Sie den Adressaten telefonisch. Erhalten Sie selber ein dringendes E-Mail, geben Sie dem Absender den Erhalt bekannt.

Die wichtigsten Mail-Grundsätze

- Höflich sein
- Sich kurz fassen
- Konkret formulieren
- Sachlich bleiben
- Richtige Adresse überprüfen

Emoticons – Gefühle in Klammern und Punkten – kommen aus den Chats. Sie sind unterdessen auch in den geschäftlichen Mails anzutreffen. Gezielt und sparsam eingesetzt, dienen sie der Auflockerung des trockenen Business-Alltags und sind eine Bereicherung.

:-) 😊	;-(😞	8-) 😎
:-(😞	#:-) 😄	:-p 😛
:-D 😄	;--(😞	:-o 😱
;-) 😊	l-) 😊	

Und der tipptoppe Tipp zum Schluss.

Trennen Sie private und geschäftliche E-Mails durch unterschiedliche Mailadressen. Ihr Stellvertreter hat dann ein paar Sorgen weniger.

Der tipptoppe Link

Dieser Link bestimmt meine Freizeit: <http://www.tvstar.ch/> Falls nichts Spannendes läuft, gehe ich früh schlafen.

Das tipptoppe Bild

1990/1991 waren wir für über drei Monate in Australien. Dieses Bild erinnert mich an die tolle Zeit. <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=644284752270129&set=a.600440233321248.1073741828.434028116629128&type=1&theater>



Impressum und Abmeldung

Tiptopp

Claudia Scherrer

Rebmoosweg 97

5200 Brugg

056 442 64 84

079 442 64 84

www.tiptopp.ch

Falls Sie den Tiptopp-Newsletter nicht mehr bekommen möchten, schicken Sie mir bitte ein [Mail](#).
Besten Dank.