>> Beschwerden und Reklamationen als Chance nutzen

Spezialseminar

Egal ob Telefonzentrale, Callcenter, Servicedienst oder Verkauf, in allen Situationen der Kundenbeziehung sollte man auf Reklamationen und Beschwerden vorbereitet sein. Nützen Sie diese Reklamationen als Chance.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar wird gezeigt, was Beschwerden von Reklamationen unterscheidet, und warum es sinnvoll ist, sich mit diesem Thema auseinander zu setzen. Das Seminar bietet Hilfestellung für "schwierige Situationen". Sie lernen, Chancen zu erkennen, um aus reklamierenden Kunden zufriedene Stammkunden zu machen!

Preis pro Teilnehmer

EUR 700,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

Tag 1
* Die drei Phasen eines Geschäftes
- Presales
- Sales
- Aftersales

* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation
- Professioneller Kundenumgang
- Richtig zuhören können
- Richtiges Eingehen auf den Kunden
- Kommunikationsstörungen- und Klärungen

* Klarheit schaffen
- Was ist eine Reklamation?
- Was ist eine Beschwerde?

* Reklamationen/Beschwerden entgegennehmen
- Richtig zuhören können
- Die "Sache" abklären
- Richtiges Eingehen auf den Kunden
- Eine Lösung für den Kunden finden

Tag 2
* Warum sich Kunden nicht beschweren
- Erkenntnisse und Folgen daraus

* Umgang mit “schwierigen“ Kunden
- Typen erkennen
- Wahrnehmungskanäle
- Kundenorientierter Umgang
- Verständnis für den Kunden
- Gesprächstechniken
- Fragetechniken

* Umgang mit Streß
- Selbstmanagement

* Die Profireklamation
- Wie gehe ich damit um

Methodik
Wir arbeiten an konkreten Beispielen aus Ihrem Umfeld.
Das Seminar beinhaltet eine Video-Analyse.

Voraussetzungen

Erfolgreich Verkaufen~5755

oder dem entsprechende Kenntnisse und Verkaufserfahrung

Hinweise

Zu diesem Thema bieten wir Ihnen begeleitende Coaching- bzw. Consultingleistung an.

Version:

© 2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten.

EGOS! PDF MVC Content Application Framework v9.2511.5.1. ©2025 EGOS! The Education Company, Alle Rechte vorbehalten. Created on 05.12.2025 07:59:50. ID3773. Beschwerden und Reklamationen als Chance nutzen Spezialseminar