

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 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

## Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

## Seminarinhalte

### Tag 1

\* Voraussetzungen erfolgreicher Kommunikation bei Beschwerden

- Was ist eine Reklamation
- Was ist eine Beschwerde
- Reklamationen entgegennehmen
- Richtig zuhören können
- Die "Sache" abklären
- Eine Lösung für den Kunden finden
- Richtiges Eingehen auf den Kunden

\* Die drei Phasen eines Verkaufs

- Presales
- Sales
- Aftersales

\* Warum sich Kunden nicht beschweren

- Erkenntnisse und Folgen daraus

### Tag 2

\* Umgang mit "schwierigen" Kunden

- Typen erkennen - Kundentypologie
- Kundenorientierter Umgang
- Wahrnehmungskanäle
- Beispiele aus der Praxis
- Gesprächstechniken
- Verständnis für den Kunden
- Fragetechniken

\* Umgang mit Stress und persönlichen Angriffen

- Selbstmanagement

\* Die Profireklamation

- Wie gehe ich damit um

## Voraussetzungen

Grundlagen Kundenorientierung~8380

oder dem entsprechende Kenntnisse.

## Hinweise

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

In diesem Seminar wird die Videoanalyse eingesetzt.

Version: N/A

