

**Qualität beginnt damit,
die Zufriedenheit des Kunden
in das Zentrum des Denkens zu stellen.**

John F. Akers, Topmanager



Reklamationen bewältigen

Kundenorientierte Gespräche / Umgang mit Reklamationen

Wie Sie aus „Reklamierern“ treue Kunden machen

Was glauben Sie? Ist es möglich, aus verärgerten Kunden loyale Werbeträger zu machen? Ja, vorausgesetzt, mit den Reklamationen wird schnell, kundenorientiert und menschlich umgegangen. Nutzen Sie als versierte(r) Mitarbeiter/-in diese Chance, Ärger beim Kunden in sein Gegenteil zu wandeln. Wie das geht? – Das erfahren Sie in diesem Seminar, wo wir das Reagieren in kritischen Situationen in Rollenspielen und anhand zahlreicher Beispiele aus der Praxis üben.

Inhalte

Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

- ✓ Chancen und Hürden bei der Kommunikation
- ✓ Stärkung und Schwächung von Aussagen
- ✓ Bedeutung der inneren Einstellung

Warum Sie sich über Reklamationen freuen sollten

- ✓ Chance zur Kundenbindung
- ✓ Kostenlose Unternehmensberatung

Ihr Ziel beim Umgang mit Reklamationen

- ✓ Der zufriedene oder der begeisterte Kunde?
- ✓ Der positive Werbeträger?
- ✓ Was entscheidet über Ihre Kundenbeziehungen?

Ihre Kommunikation mit dem Reklamierer

- ✓ Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation
- ✓ Wie gehe ich um mit „schwierigen“ Zeitgenossen
- ✓ Wie übertreffe ich die Erwartungen des Kunden
- ✓ Mut zur Selbsterkenntnis
- ✓ Checkliste für das Reklamationsverhalten

Die Wahl Ihrer Worte

- ✓ Abwimmeln oder Hin-hören
- ✓ Die effiziente Fragetechnik
- ✓ Verständnis und kühler Kopf

Zielgruppe

Alle in direktem und/oder telefonischem Kundenkontakt

Methodik

Kurzreferate, Teamarbeit, Eigenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch

Dauer: 1 Tag

Seminarleistungen

- Praxisnahe Seminare mit hochkarätigen Dozenten
- Gesicherter Lernerfolg und Klärung eigener Fragen durch kleine Gruppen von maximal 12 Teilnehmern
- Ausführliche Seminarunterlagen zum Nachschlagen und Vertiefen
- Transfersicherung durch Nachbetreuung durch den Dozenten
- Qualifiziertes Teilnahmezertifikat mit Seminarinhalten für Ihren Lebenslauf

Seminartechnik

2 Flipchart, Overhead/Beamer, 4 Pinwände, Moderatorenkoffer
Tische in U-Form

Tagessatz

1.500,- € + MwSt. + Spesen



Referentin:

Gudrun Rapke

Schreiberstr. 11

90763 Fürth

Tel 0911 – 97798717

On Tour 0170 – 2938196

info@rapke.com