

04 Kundenorientierung

Reklamationen als Chance: Der richtige Umgang mit Beanstandungen

Seminarreihe Verkauf

Ziel:

Die Teilnehmer kennen die Einstellungen und Methoden, mit reklamierenden und aufgebracht Kunden zur gegenseitigen Zufriedenheit umzugehen. Sie können sich so verhalten, dass einvernehmliche Lösungen gefunden werden und darüber hinaus die Kundentreue erhalten bleibt sowie sogar Zusatzverkäufe möglich sind.

Inhalt:

- Die richtige Einstellung finden:
Du bist o.k., ich bin o.k.!
- Die heilsamen Wirkungen des „Aktiven Zuhörens“
- Vertrauen bilden und erhalten
- Emotionen verstehen und damit umgehen
- Ruhe bewahren und Reklamationsgrund feststellen, gemeinsam vertretbare Lösungen suchen und finden
- Problemlösung durchführen und kontrollieren
- Übungsgewinne realisieren



Zielgruppe:

Ein Training für Mitarbeiter, die im telefonischen oder persönlichen Kundenkontakt mit Reklamationen und Beanstandungen souverän, entspannt und kundenorientiert umgehen wollen.

Methode:

Trainer-Input, praktische Übungen, Feedback, Erfahrungsaustausch

Referent:

Uwe Jacobs
Beratender Betriebswirt und Business Coach

Teilnehmerzahl:

8 -12 Teilnehmer

Dauer und Uhrzeit:

1 Tag
von 9.00 bis 16.30 Uhr

Seminarorte:

Koblenz / Trier