

Professionelles Beschwerde- und Reklamationsmanagement

Zielgruppe:

- » Führungskräfte
- » MitarbeiterInnen
- » KundenbetreuerInnen

Ihr Nutzen:

- » Sie erkennen die Bedeutung einer kundenorientierten Beschwerdebearbeitung für den Unternehmenserfolg.
- » Sie wissen, dass eine schnelle und kundenorientierte Lösung ein professionelles Beschwerdemanagement erfordert und können Gespräche mit reklamierenden Kunden strukturiert und kundenorientiert führen.
- » Sie optimieren Ihre Fähigkeit, in Eskalationsgesprächen klar und sachlich zu handeln.

Seminarinhalte:

- » Identifikation der wichtigsten Beschwerdeursachen
- » Erkennen der Notwendigkeit der Ursachenbeseitigung
- » Struktur des Reklamationsgesprächs
- » Lösungssuche gemeinsam mit den Kunden
- » Grundlagen der Kommunikation einschließlich der nonverbalen Kommunikation
- » Umgang mit Emotionen in Beschwerdesituationen
- » Eigene und fremde Grenzen erkennen und erfolgreich kommunizieren
- » Stärkung der eigenen Beschwerdekultur
- » Auswirkung der kundenorientierten Beschwerderegulung auf die Kundenbindung
- » Einübung der Gesprächsführung in Rollentrainings

Internes Seminar:

- » Dauer: 2 Tage
- » Optional: 1 Tag Follow-Up oder Einzelcoachings nach Vereinbarung