

Erfolgreiches Beschwerdemanagement - Reklamation als Chance

Der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden ist weder angenehm noch fällt es leicht, damit umzugehen. Emotionalität auf beiden Seiten verstellt den Zugang zu rationalen Argumenten. Doch gerade in der geschickten und effizienten Bearbeitung von Reklamationen stecken ungeheure Chancen zur Kundenbindung! Mit professioneller Gesprächsführung lernen Sie Aggressionen abzufangen und aus verärgerten Kundinnen und Kunden zufriedene Stammkunden zu machen.

Inhalte:

- Die 5 Schritte des Beschwerdemanagements
- Welche Einstellung signalisieren meine Stimme und Körpersprache?
- Welche Ursache hatte die Beschwerde und wie kann ich Ärgernisse für die Kundin / den Kunden in Zukunft verhindern?
- Was ist das Ziel des Beschwerdeführers, wie komme ich ihm entgegen?
- Professionelle Gesprächsführung mit wütenden Kundinnen und Kunden - von der Konfrontation zur Kooperation
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Die richtigen Maßnahmen, um das Vertrauen der Kundin / des Kunden zurückzugewinnen
- Unberechtigte Reklamationen ohne Gesichtverlust für die Kundin / den Kunden ablehnen

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, Beraterinnen / Berater, Einkäuferinnen / Einkäufer, Verkäuferinnen / Verkäufer, die durch ein professionelles Beschwerdemanagement Kunden noch stärker binden wollen.

Methoden

Praxisorientiertes Training mit vielen Beispielen aus dem täglichen Berufsalltag, Gruppenarbeit, Rollenspiele, Übungen