

Veranstaltungskalender



Beschwerdemanagement / Wie aus reklamierenden Kunden Stammkunden werden

Termin: 23.11.2021
Zeit: 08:30 bis 16:30 Uhr
Ort: IHK-Zentrum für Weiterbildung
Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
Art: Seminare

Nutzen / Ziel: Das Seminar zeigt Möglichkeiten und Wege auf, wie Sie durch geschickt geführte Reklamationsgespräche aus einem verärgerten Kunden einen zufriedenen Partner machen können. Durch professionelles Beschwerdemanagement bauen Sie die negativen Gefühle des Kunden Ihrem Unternehmen gegenüber ab. Ihr Kunde fasst wieder Vertrauen, zeigt sich kompromissbereit und fühlt sich nach dem Gespräch mit Ihnen stärker an Ihr Unternehmen gebunden. Reklamationen sind Herausforderungen, deren Chancen zur Kundenbindung erkannt und genutzt werden müssen.

Beschreibung: Die verschiedenen Ursachen von Reklamationen | Die Arten der Reklamation | Verhaltensmuster und Erwartungen eines reklamierenden Kunden | Die Stufen der Reklamationsbehandlung | Möglichkeiten des Fehlverhaltens des Reklamationsempfängers | Die psychologisch richtige Gesprächsführung im Umgang mit verärgerten Kunden | Mit der richtigen Fragestellung den Hintergrund erhellen und die Probleme lösen | Was meint der Kunde? – Was sagt der Kunde? Richtiges Zuhören ist eine Kunst | Die strukturierte Vorgehensweise anhand eines Gesprächsleitfadens | Die verschiedenen Kundentypen und deren Behandlung | Die unehrliche Reklamation | Das richtige Verhalten bei Preisnachlässen

Zielgruppe(n): Mitarbeiter mit telefonischem und persönlichem Kundenkontakt; Sachbearbeiter und Reklamationsabteilung

Abschluss: IHK-Teilnahmebescheinigung
Kosten: 195,00 €
Referent: Rolf Kamphaus, Stein

Anmeldeschluss: 16.11.2021