

Strategisches Beschwerdemanagement

Von der Verärgerung zur Begeisterung gelangen

Was ist das Ziel?

- Mitarbeiter mit Leichtigkeit auf Reklamationsgespräche einstellen
- Bei Mitarbeitern die Fähigkeiten aktivieren, aus reklamierenden Kunden Referenz- bzw. Stammkunden zu machen
- Mitarbeiter auf den konstruktiven Reklamationsprozess einschwören und dabei deren individuelle Persönlichkeit würdigen
- Kennen von (Praxis-) „Werkzeugen“, um Mitarbeitern die Hemmungen vor Reklamationen zu nehmen
- Mitarbeiter von „Reklamationsarbeitern“ zu Kundenbegeisterten entwickeln
- Bewusstsein schaffen, wie wertvoll Reklamationen sein können

Wen sprechen wir an?

Unternehmer und Geschäftsführer, die ein Beschwerdemanagement in ihrem Unternehmen implementieren oder weiterentwickeln wollen; leitende Führungskräfte, die eine positive Beschwerdebehandlung bei ihren Mitarbeitern umsetzen wollen

Was sind die Inhalte?

- Überprüfen der eigenen Einstellung zu Reklamationen
- Positive Einstellung zur Reklamation erarbeiten
- Annahme einer Reklamation
- Erfolgsfaktoren in Reklamationsgesprächen und im Beschwerdemanagement
- Kundentypologie, als Basis für die richtige Gesprächsführung
- Ängste nehmen, Vertrauen schaffen
- Das kundenorientierte Kerngespräch
- Gesprächs- und Fragetechniken
- Von der Verärgerung über die Zufriedenheit zur Begeisterung – ein Kommunikationsprozess
- Das Feedbackgespräch
- Aus „Reklamierern“ Empfehlungskunden machen



Trainerin

Doris Stempfle
Stempfle Unternehmensentwicklung
durch Training, Erlenbach

Dauer

1 Tag, 09:00 bis 17:00 Uhr

Buchungs-Nr.

UUU36

Preis

490,00 €

Termin

10. Oktober 2012

Meldeschluss

7. September 2012

Veranstaltungsort

Maritim Hotel, Ulm