

Die Beschwerde als Chance sehen

Praxistipps für den erfolgreichen Umgang mit Kundenbeschwerden.

Ein Kunde hat sich über die Leistungen Ihres Unternehmens geärgert und möchte seinem Ärger Luft machen. Jetzt gilt es, den Kunden zu beruhigen und gemeinsam praktikable Lösungen für sein Problem zu finden.

Ihr Nutzen

In diesem Seminar lernen Sie, auf Kundenbeschwerden gelassener zu reagieren. In praxisnahen Übungen wenden Sie professionelle Kommunikationstechniken an, die es Ihnen ermöglichen, auch in heiklen Gesprächssituationen souverän zu bleiben. Sie erfahren, wie Sie die „Rechtfertigungsfalle“ umgehen und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung finden.

Inhalte

- Reklamationen routiniert entgegennehmen
- Mit Gesprächsführungstechniken erfolgreich durch das Gespräch führen
- Souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen
- Von der Konfrontation zur Kooperation: das Gespräch zielorientiert abschließen
- Praxisübungen mit Feedback

Zielgruppe

Alle Personen im Unternehmen, die mit Kundenbeschwerden konfrontiert werden und ihre Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit schwierigen Situationen erweitern möchten.

Methoden

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, optional: Praxistraining an der Telefon-Trainingsanlage

Hinweise

Max. Teilnehmerzahl : 10 Personen

Dauer:: 1 Tag

Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite [Die Beschwerde als Chance sehen](#)

Seminarkennziffer: T09