

Reklamationen professionell managen

kundenorientiert. reflektierend . lösungsorientiert

Der Kunde ruft an und ist erbost. Er kann sein Gerät nicht in Betrieb nehmen. Somit hat der Kunde ein Problem. Was tun? Er lässt den Dampf bei Ihnen ab und wünscht sich eine schnelle Lösung von Ihnen. Wie Sie ihn genau da unterstützen können und wie Sie sich jederzeit ruhig und professionell am Telefon verhalten können, das lernen Sie in diesem Seminar.

Seminarziel:

In diesem Seminar

- lernen Sie die Besonderheiten von Reklamationen/Beschwerden kennen.
- erfahren, wie Sie Reklamationen professionell managen können.
- gewinnen Sicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden.

Inhalte:

- Die zwei Ebenen einer Reklamation
- Reklamationen oder Beschwerden?
- Reklamationen als Chance nutzen
- Phasen der erfolgreichen Reklamationsbearbeitung
- Die EVA³ Methode
- Umgang mit verärgerten Gesprächspartnern
- Die Kunst der positiven Formulierung

Zielgruppe: Mitarbeiter, die Reklamationen am Telefon annehmen

Dauer: 1 Tag

Trainerin: Corinna Dröge, Prozessberaterin & VertriebsCoach

Haben Sie Interesse an einem passgenauen Angebot?

Dann mailen Sie uns bitte an: willkommen@agentur-kuno.de.



Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Ihr Kuno-Team

Agentur Kuno
Corinna Dröge
Maschstraße 20
30169 Hannover

FON: 0511 76843682
MAIL: info@agentur-kuno.de
WEB: www.agentur-kuno.de

BANK: Sparkasse Gütersloh
IBAN: DE 46 4785 0065 0000 0854 40
BIC: WELADED1GTL
USt-IdNr. DE 247050451