

ZUFRIEDENE KUNDEN KOMMEN WIEDER!

ERFOLGREICHE REKLAMATIONSBEARBEITUNG AM TELEFON

95% der verärgerten KundInnen bleiben treu, wenn ihre Reklamationen „gut und schnell“ bearbeitet wurden! Das zeigt, dass Beschwerden Chancen sind!
Nützen Sie die Krisen- und Konfliktsituationen: gehen Sie auf die KundInnen verkaufpsychologisch geschickt ein, dann kommen sie wieder!

Der positiven Reklame dürfen Sie sich gewiss sein.

- Wie ist Ihre Einstellung zur Reklamation?
Zweck: KundInnen binden, KundInnen gewinnen
- Welche arbeitsorganisatorischen Hilfen unterstützen Sie bei der Reklamationsbearbeitung?
- Erprobter Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung
 - Die Beziehung zum Kunden herstellen
 - Die Lösung erarbeiten
 - Den Verbleib bestätigen und handeln
- Damit optimieren Sie Ihre Kommunikation:
 - Die Ebenen der Kommunikation beachten
 - 25 Tipps zum kundenorientierten Telefonieren
 - Totschlägerargumente vermeiden
 - Aktives und analytisches Zuhören
 - Positives Formulieren
 - Negative Botschaften geschickt formulieren
 - Negative Reizwörter vermeiden
 - Nutzenargumente wählen
 - 10 Methoden zur Einwandbehandlung
 - Stress bewältigen
- Denken Sie daran:
- Reklamation ist die kostenfreie Unternehmensberatung!

Dauer:
1 Tag

Methode:
Trainer-Input, moderierter Vortrag; Einzel- und Gruppenarbeit; Telefon- und Video-Aufzeichnung, Konstruktives Video-Feedback

Ihr Nutzen:
Sie wissen, dass Beschwerden/Reklamationen unbedingt sensibel für das Geschäft zu behandeln sind. Bei den harten Bedingungen des Verdrängungs-Wettbewerbs kann sich kein Unternehmen „Schlampereien“ in punkto Kundenbindung leisten. „Aus der Praxis für die Praxis“ ist das Motto der Veranstaltung. So haben Sie die Möglichkeit Ihr Verhalten am Telefon wieder professionell zu stärken!