

Lösungsorientiert statt problemfixiert

Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern

Die meisten Beschwerden und Reklamationen werden über das Telefon abgewickelt. Hierbei hängt die Qualität der Bearbeitung von der Kompetenz der involvierten Mitarbeiter ab.

Unprofessionelles Verhalten in der Annahme und Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden führen zu einem negativen Firmenimage. Umsatzeinbußen und ein schlechtes Arbeitsklima sind die Folgen. Dabei sind Reklamationen und Beschwerden immer Chancen. Sie enthalten die Informationen, die ein Unternehmen braucht, um auch zukünftig marktgerecht Produkte bzw. Dienstleistungen mit einem kundenorientierten Service liefern zu können. Eine kompetente Reklamations- und Beschwerdebehandlung festigt dabei die Beziehung zum Kunden und beugt negativen Kettenreaktionen vor.

Wie Sie schwierige Situationen mit verärgerten Gesprächspartnern meistern, lernen Sie in diesem Training. Praxisnahe Übungen machen Sie fit für unangenehme Gespräche. Sie erfahren, wie Sie die Chancen der Reklamation und Beschwerde nutzen, ohne sich dabei selbst zu belasten.

Themenschwerpunkte:

- Was Kunden erwarten, wenn sie sich beschweren
- Die Einstellung zum Kunden – Kundenorientierung leben
- Kommunikationstechniken und die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Aktives Zuhören und Fragen stellen
- Die richtigen Worte finden
– Kompetenz vermitteln und Verbindlichkeit ausdrücken
- Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- Schwierige Gesprächssituationen mit verärgerten Kunden meistern
- Strategische Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung
- *Übungen:* Telefongespräche aus dem betrieblichen Alltag der Teilnehmer und Entwicklung individueller Lösungsstrategien



Wir engagieren uns für:

Personen, die unangenehme Gespräche am Telefon kompetent meistern wollen.

Fax: 0 89 | 44 24 96 - 29

Anmeldung:

Lösungsorientiert statt problemfixiert

Reklamationen und Beschwerden am Telefon meistern

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 02.08.10, München | <input type="radio"/> 19.01.11, Hamburg |
| <input type="radio"/> 25.08.10, Berlin | <input type="radio"/> 10.02.11, Berlin |
| <input type="radio"/> 05.11.10, München | <input type="radio"/> 18.03.11, München |
| <input type="radio"/> 03.12.10, Frankfurt/Main | <input type="radio"/> 26.05.11, Frankfurt/Main |

Arbeitszeiten:
von 10:00 - 18:00 Uhr

Teilnahmegebühr:
420,- Euro + MwSt.

Bitte die Anmeldung per Fax oder schriftlich an uns senden. Sie erhalten umgehend eine Bestätigung. Sollten keine Plätze mehr frei sein, informieren wir Sie sofort. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu entrichten. In der Teilnahmegebühr enthalten sind Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Pausensnacks und Dokumentation. Wird die Anmeldung später als zwei Wochen vor Seminarbeginn storniert, werden 50%, bei Absagen innerhalb einer Woche vor Seminarbeginn 100% der Teilnahmegebühr berechnet. Bei Nichterscheinen bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der vollen Teilnahmegebühr bestehen. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

business- & selfnessacademy e. K.
Stiglmayerplatz/Dachauer Str. 37 D-80335 München
Tel. 0 89 | 44 24 96 - 0, Fax 0 89 | 44 24 96 - 29
kontakt@busac.de | www.busac.de

Name: _____

Vorname: _____

Position: _____

Firma: _____

Branche: _____

Straße: _____

PLZ | Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____ Fax: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

Anmeldebestätigung bitte an: _____

Rechnung bitte an: _____

