

KUNDENDIENST

BESCHWERDEMANAGEMENT ZUR KUNDENBINDUNG

2 Tage

980 Euro

plus 19 %MwSt.

Kundenzufriedenheit ist die Basis aller Erfolge im geschäftlichen Bereich, daher sollte sie nie gefährdet werden. Sie können vermeiden, dass Sie reklamierende Kunden verlieren, denn es ist kostengünstiger alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen.

Inhalte des Seminars

- Reklamationen routiniert entgegennehmen
- Verständnis, Reklamation als Chance, nicht als Last zu sehen
- Flow-Chart und Checklisten der Reklamationsbearbeitung
- Präsenz in der Stresssituation "Beschwerdeführung"
- Der Umgang mit schwierigen Kunden
- Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- Nein sagen können bei unberechtigten Reklamationen
- Selbstmotivation und Stressmanagement beim Umgang mit Reklamation
- Die typischen Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
- Einsatz passender Formulierungen
- Erkennen und Wertschätzen der Kundenbedürfnisse