



Das Beschwerdemanagement: Die Reklamation als Chance

Reklamationen gehören zu den unangenehmen Ereignissen im Berufsleben. Die Art, wie wir eine Reklamation behandeln oder wie wir mit unserem Kunden kommunizieren, löst eine wirtschaftliche Reaktion aus. Im schlimmsten Fall das Ende einer Geschäftsbeziehung. In diesem Seminar lernen Sie, wie ein professionelles Reklamationsmanagement systematisch ein Instrument zur Kundenbindung wird. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv stärken.

Inhalte:

- Ursachen und Entstehung von Beschwerden
- Jede Reklamation ist eine Chance
- Ziele für die Reklamationsbehandlung festlegen
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Umgang mit Emotionen und Einwänden
- Konfliktmindernde Kommunikation
- Wie Sie den aufgebrachten, reklamierenden Anrufer auf die Sachebene zurückführen
- Was Sie bei Reklamationen vermeiden sollten
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Unser starker Vorteil: Die zügige Nachbearbeitung und die innerbetriebliche Kommunikation
- Instrumente zur Kundenbindung bei der Reklamationsbearbeitung
- Die Auswertung und Minimierung von Beschwerden
- Schriftliche Reklamationsbearbeitung: Briefstil und Formulierungshilfen

Zielgruppe: Alle, die ihr persönliches Verhalten im Reklamations- und Beschwerdefall optimieren möchten

Methodik: Trainerinput, Einzel- und Teamarbeiten, das Bearbeiten von konkreten Praxis-Fallbeispielen und Übungen

Seminarzeiten: 2-Tages-Seminar
1. Schulungstag von 10.00 Uhr bis 17.30 Uhr
2. Schulungstag von 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr



Seminartermine:	Köln	14.-15.07.2011	23.-24.01.2012
	Hamburg	12.-13.09.2011	26.-27.04.2012
	Berlin	24.-25.10.2011	19.-20.03.2012
	Stuttgart	21.-22.11.2011	03.-04.05.2012
	Frankfurt	10.-11.10.2011	25.-26.06.2012
	Wien	04.-05.10.2011	10.-11.05.2012

Seminarpreis: pro Person 820,- € zzgl. MwSt einschließlich:

- Umfangreiche Trainingsunterlagen, Schreibblöcke und Stifte
- Qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- Tagen in ausgewählten Hotels
- Mittagessen vom täglich wechselnden Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü
- Kaffeepausen vormittags und nachmittags:
Kaffee / Tee, saisonaler Obstkorb und Backspezialitäten
- Tagungsgetränke unbegrenzt

Inhouse Seminar: Mehr und mehr gewinnen Inhouse Schulungen aufgrund ihrer zahlreichen Vorteile an Bedeutung. Unser Tagessatz beträgt 1.000 € - 1.200 € zzgl. MwSt. einschließlich:

- Detaillierte Trainingsunterlagen, Schreibblöcke und Stifte
- Qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- Reisekosten und Spesen des Trainers
- Teilnehmerzahl bis 10 Personen

Haben Sie Fragen? Bitte sprechen Sie uns an.

Wir helfen Ihnen gerne weiter:

Tel. +49 7141 91132 -01

Mail info@modul-training.de