



Vertrieb und Kundenorientierung

Beschwerdemanagement

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die große Mengen an Kundenbeschwerden schriftlich oder telefonisch entgegennehmen und bearbeiten. Nach dem Seminar reagieren Sie durchweg kundenorientiert auf Beschwerden; selbst dann, wenn Sie keine Wiedergutmachung anbieten können.

Inhalt

Kritische Situationen im Kundenkontakt
Strukturierung verschiedener Anfragegründe
Beanstandung, Reklamation und Beschwerde
Chancen von Beschwerden für die Organisation
Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
"Nein" sagen können bei unberechtigten Reklamationen
Aus Beschwerden systematisch Umsatz generieren
Einsatz von Telefon, Brief oder e-Mail
Kunden- und Leserorientierung
Bestätigung, Frage und Begründung
Lösungen und Einverständnis erzielen
Zusatzumsätze mit Beschwerdeführern
Arbeit an echten Antwortschreiben

Ziele

Gezielte Fragen führen schneller zum Ziel als lange Debatten. Kunden erhalten schneller klare Lösungen. Mitarbeiter ersparen sich viele Worte und Nerven.
Summa: Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit steigen messbar.

Methodik

Vortrag und Diskussion im Plenum, Rollenspiele und Übungen anhand konkreter Projekte der Teilnehmer.

Dauer

2 Tage