

Reklamation als Geschenk

Richtiges Reklamationsmanagement am Telefon

Ihr Kommunikationsexperte:

Carsten Schulz

23. Dezember 2009 in Potsdam

1 Tag Kompakt-Seminar

- Reklamationsmanagement im Unternehmen
- Reklamationen zur Kundenbindung nutzen
- Sicher im Umgang mit schwierigen Kunden
- Gesprächstechniken souverän einsetzen
- Motiviert im Umgang mit Reklamationen

Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie erhalten Ideen, wie Sie Ihr Reklamationsmanagement optimieren
- Sie erhöhen durch Reklamationen Ihr Kundenwissen
- Sie erhalten mehr Sicherheit in Umgang mit Reklamationen
- Sie schaffen zufriedene Kunden durch professionelle Telefonate
- Sie erzeugen Mehrwerte für Kunden und Ihr Unternehmen

Die Praxisthemen des Tages

09.00 – 17.30 Uhr

Grundlagen des Reklamationsmanagements

- Herausforderungen und Chancen
- Zielsetzung eines zeitgemäßen Reklamationsmanagements
- Vorteile und Nutzen für Kunden und Ihr Unternehmen
- Durch Reklamationsmanagement Kunden gewinnen und binden

Reklamation am Telefon

- Reklamationen als Chancen: „Jede Reklamation ist ein Geschenk“
- Wichtige Kommunikationsregeln und Gesprächstechniken
- Wertschätzender Umgang mit Kunden
- Das „Dampfkessel- Prinzip“
- Herausforderungen bei der Reklamationsbearbeitung
- NIPSILD: Lösungsorientiertes Denken und Handeln
- Der zielgerichtete Umgang mit Eskalationen

Reklamation in der Umsetzung

- Erarbeitung von Strategien zur Reklamationsbearbeitung
- Durch Erfahrungsaustausch im Team Lernprozesse anstoßen
- Die professionelle Vorbereitung von Reklamationsgesprächen

Methodik

- Simulation von Reklamationsgesprächen
- Gesprächsaufzeichnung und Gesprächsanalyse

Hoher Lernerfolg durch Gesprächsaufzeichnung und Trainer-Feedback!

Video-Live-Demo mit Kommunikationstrainer Carsten Schulz unter www.apricot-partner.com - Rubrik

Ihr Trainer

Dipl.-Betriebswirt (FH) Carsten Schulz

Berater & Trainer, Partner der Unternehmensberatung APRICOT GmbH, Dortmund



Carsten Schulz hat mehrjährige Erfahrung im Vertrieb und Kundenmanagement und verfügt über Spezialkenntnisse in den Bereichen Führung, Motivation, Ausbildung von Multiplikatoren und in der Direktvermarktung von Dienstleistungen.

Er konzentriert sich als Vertriebsleiter (IHK), Vertriebstrainer (BDVT) und Trainer der Erwachsenenbildung (IHK) heute vornehmlich auf die ziel- und handlungsorientierte Qualifizierung von Vertriebsmitarbeitern und Führungskräften durch modern konzipierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen.

Teilnehmer

In diesen Aufgabenbereichen profitieren Sie von diesem Seminar:

- **Verkaufsinendienst**
- **Verkaufsaußendienst**
- **Kundenservice**
- **Empfang**
- **Telefonzentrale**
- **Sekretariat**

Ihre Anmeldung

Bitte kopieren, ausfüllen und faxen!

Fax: 0231 / 9062 712

Ja, ich melde mich an!

1 Tag Kompakt-Seminar: **Reklamation als Geschenk**

- vom 23. Dezember 2009 in Potsdam**

Seminaris Seehotel Potsdam
An der Pirschheide
14471 Potsdam

Name Vorname

Funktion* Abteilung*

Firma Branche

Straße/Postfach

PLZ Ort

Telefon* Fax*

E-Mail*

- JA, ich möchte den kostenlosen APRICOT-Newsletter erhalten.

Datum Unterschrift

Mitarbeiterzahl:

- 1-50 51-100 101-200 201-500 501-1000 1001-5000 über 5000

Teilnahmebedingungen

Teilnahmegebühr

Jede Anmeldung wird schriftlich bestätigt. Die Gebühr für das eintägige Seminar beträgt 490,00 EUR (zzgl. gesetzl. MwSt.) In der Seminargebühr enthalten sind ausführliche Seminarunterlagen, Zertifikat, Mittagessen und Tagungsgetränke. Programmänderungen vorbehalten.

Stornierung

Eine Stornierung bis zu sechs Wochen vor der Veranstaltung ist kostenfrei. Bei schriftlicher Abmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar sind 50% der Teilnahmegebühr zu zahlen. Danach wird die Gesamtsumme berechnet. (Es gilt das Datum des Posteingangs). Selbstverständlich kann eine Ersatzperson teilnehmen.

Terminänderungen

Bei Terminänderungen oder Absagen durch die APRICOT aus unvorhersehbaren oder organisatorischen Gründen wird der Teilnehmer umgehend informiert. Sollte der neue Termin nicht zusagen, werden bereits gezahlte Gebühren erstattet. Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Datenschutzerklärung *

Ihre Daten werden für die interne Weiterverarbeitung und eigene Werbezwecke von uns unter strikter Einhaltung der Vorschriften des Datenschutzes gespeichert. Mit Nennung von Telefon-/Faxnummer und E-Mail-Adresse geben Sie Ihre Einwilligung, dass wir Sie auch über diese Wege über die Leistungen der APRICOT GmbH informieren. Sollten Sie dies nicht wünschen, teilen Sie uns dies bitte per EMail (seminare@apricot-partner.de) mit.

Stand: 01/09

Ihr Ansprechpartner

Jutta Beuer-Biesel

Seminarmanagement
Tel. 0231/9062-710

seminare@apricot-partner.de

APRICOT GmbH

Oberbank 23
D-44149 Dortmund
Tel. +49 231 9062-710
Fax. +49 231 9062-712