

Vertrieb und Kundenorientierung

Reklamation als Kundenbindung

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

Inhalt

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
Die typischen Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
Einsatz passender Formulierungen
Erkennen und Wertschätzen der Kundenbedürfnisse
Reklamanten systematisch zu treuen Kunden entwickeln

Ziele

Die Voraussetzungen für einen reibungslosen Umgang mit Beschwerden.
Sie entwickeln ein fundiertes Handwerkszeug, mit dem es Ihnen gelingt, Beschwerden souverän zu managen und Reklamationen in ein Instrument der Kundenbindung zu verwandeln.

Methodik

Vorträge, Lehrgespräch, Rollenspiele, Gruppenarbeit mit Fallbeispielen, Diskussionen, mediengestützte Präsentationen

Dauer

1 Tag