



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining
Reklamationstraining

Reklamationstraining

Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen

Eine gute Kundenbeziehung ist die wichtigste Voraussetzung für einen erfolgreichen Geschäftsverlauf. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden.

Ein zufriedener Kunde teilt seine Erfahrungen mit etwa 2-3 anderen Menschen, ein Unzufriedener mit mindestens zehn. Der Umgang mit Reklamationen ist einer der wichtigsten Faktoren für die Kundenzufriedenheit.

Ihre Mitarbeiter lernen in Kundengesprächen entsprechend auftretende Reklamationen des Kunden aufzunehmen und erfolgreich zu behandeln. Die innere Einstellung und Fähigkeit, mit Einwänden umzugehen, sind hier matchentscheidend. Die Sicherheit und Souveränität bei Reklamationsgesprächen ist das Aushängeschild einer jeden Firma.

Nutzen Sie die Chance, die Ihnen die Reklamation eines unzufriedenen Kunden eröffnet. Stellen Sie Ihren Kunden nicht nur zufrieden, sondern überzeugen Sie ihn durch kompetentes und souveränes Verhalten.

Nutzen:

- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- › Partnerschaftlicher und professioneller Umgang bei Reklamationen
- › Wissen, wie man Reklamationsgespräche strukturiert, aufbaut und führt
- › Gesteigertes Selbstvertrauen, souveräne Gesprächsführung
- › Emotionale Sicherheit im Reklamationsgespräch erlangen
- › Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft
- › Die typischen Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
- › Schwierige Reklamationsituationen positiv aussteuern
- › Souveräner Umgang mit Stress
- › Vom Reklamationsabwickler zum Manager für Kundenwünsche

Haupt-Prozessmodule:

- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft
- . Verhalten bei Reklamationen
- . Strukturiertes Vorgehen und Verhalten bei Reklamationen
- . Unsere Vorstellungen und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und heikle Punkte zu entschärfen
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Umgang mit Stresssituationen
- . Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen
- . Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen
- . Das Partnerschaftsgespräch zur Gestaltung einer profitablen und partnerschaftlichen Zukunft, auch mit schwierigen Kunden

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch