

Der Reklamationsprofi im Holzhandel

Kurzbeschreibung Beschwerden und Reklamationen – vor allem im direkten Kundengespräch – lösen häufig Stresssituationen aus. Hochkochende Emotionen können schnell den Zugang zu rationalen Argumenten verstellen. Doch gerade in der geschickten und intelligenten Bearbeitung von Reklamationen stecken beachtliche Chancen zur Kundenbindung. Kunden, die sich bei Reklamationen gut behandelt fühlen, bleiben dem Unternehmen treu und empfehlen es überdurchschnittlich oft weiter. Untersuchungen zeigen immer wieder, dass nach professionell bearbeiteten Reklamationen die Zahl der Käufe der Reklamierenden steigt und damit der Umsatz wächst.

Dieses Seminar behandelt das Thema Umgang mit Reklamationen und Beschwerden auf hohem wie verständlichem Niveau. Sie lernen die effektivsten Methoden im Umgang mit Beschwerden kennen und anwenden. Sie erhalten einen klar nachvollziehbaren Leitfaden und alle notwendigen Werkzeuge, um mit Ihren neu gewonnen Erkenntnissen bereits am nächsten Tag starten zu können.

Seminarinhalte Reklamationen als Chance wahrnehmen

- Die eigene Einstellung zum Thema

Kundenerwartungshaltung im Beschwerde- bzw.

Reklamationsfall

- Erfüllbare Erwartungen – Überzogene Erwartungen

Umgang mit berechtigten und unberechtigten Reklamationen

- Verärgerte Kunden beruhigen
- Umgang mit verbalen Angriffen und Drohungen
- Sachverhalte verständlich erläutern

Tragfähige Vereinbarung – gemeinsam mit dem Kunden

Lösungen finden

- Professionelle Lösungspräsentation
- 2-Gespräche-Methode

Reklamation und Kundenbindung

- Follow Up-Gespräche nach erledigten Reklamationen
- Kundenzufriedenheit testen

Zielgruppe Für alle Mitarbeiter/innen und Führungskräfte im Vertrieb und After Sales Service, die in telefonischem oder direktem Kundenkontakt stehen.

TERMINE

ORT & DATUM

17.05.2018 ___ Kassel

22.11.2018 ___ Würzburg

REFERENT

Christiana Thiede/
Werner Möstl,
Senior Master Consultants,
Deutsche Vertriebs-
beratung GmbH

KOSTEN

EUR 495,- pro Person
(inkl. Tagungsverpflegung)
zzgl. 19 % MwSt.