

Reklamationen – der sichere Weg zum langfristigen Erfolg

- Inhalte:**
- > Beschwerde oder Reklamation?
 - > Die unterschiedlichen Reklamationstypen
 - > Der ideale Zeitpunkt? Aktives und passives Verhalten
 - > Die ersten Reaktionen – Zuhören lernen, Frage- und Antworttechniken zum Aggressionsabbau
 - > Gesprächsabschluss mit Anknüpfungspunkten für den normalen Umgang miteinander
 - > Die verschiedenen Möglichkeiten der langfristigen Kundenbeziehung
- Ziel:** Unzufriedene Kunden sind keine Strafe, sondern die Chance für einen vielversprechenden Neustart in eine langjährige Kundenbeziehung – wenn die Chemie und die Kommunikation im entscheidenden Moment stimmen. Die Seminarteilnehmer lernen, mit Standardsituationen und besonderen Herausforderungen souverän umzugehen und Aggression in Sympathie umzuwandeln.
- Zielgruppe:** Verkaufsmitarbeiter sowohl im Innen- als auch Außendienst, Sachbearbeiter mit Kundenkontakt und vorzugsweise in der Reklamationsabteilung, Rezeptionisten, Sekretärinnen u.a.
- Dozentin:** Vera Sebastian
- Dauer:** 1 Tag
- Ort:** firmenintern oder externer Veranstaltungsort nach Vereinbarung
- Preise:**
2-5 Teilnehmer: 1.200,-- Euro Tagessatz (Gruppe) zzgl. USt. zzgl. Reisekosten und inkl. Unterlagen
6-9 Teilnehmer: 1.400,-- Euro Tagessatz (Gruppe) zzgl. USt. zzgl. Reisekosten und inkl. Unterlagen