



Reklamationen und Kundenreaktionen – als Chance zur Kundenbindung

Seminarziel

Jede Reklamation ist eine Chance, aus unzufriedenen Kunden Stammkunden zu machen. Für eine Beschwerde sollte man sich bedanken – und Reklamationen nicht als lästig und unangenehm empfinden. Wieso? Nur zwei Prozent der unzufriedenen Kunden beschwerten sich, 98 Prozent wandern zu Mitbewerbern ab. Wer reklamiert, gibt also dem Unternehmen eine zweite Chance. Und bestehende Kunden zu behalten ist fünfmal günstiger, als neue zu akquirieren.

Seminarinhalte

- Ziel des Beschwerdemanagements: Warum sind Reklamationen Chancen?
- Welches Verhalten freut Kunden, welches Verhalten ärgert sie?
- Die 10 Todsünden in der Bearbeitung von Reklamationen
- Der Wert der Kunden für das Unternehmen
- Keine Angst vor reklamierenden Kunden
- Wie reduzieren Sie Ihren persönlichen Stress?
- So gehen Sie erfolgreich mit schwierigen Kunden um
- Die Macht der positiven Sprache
- Typische Reklamationsgespräche trainieren
- Erfolgreiche Strategien zur Reklamationsbehandlung kennenlernen

THE Business Training
Company GmbH
Lerchenbergstrasse 94
CH-8703 Erlenbach

M +41 79 423 25 40
T +41 43 277 97 30

steffen@btco.ch
www.btco.ch

Ihr Nutzen

- Sie binden Ihre Kunden ans Unternehmen
- Sie vertiefen die vertrauensvolle Beziehung mit Ihren Kunden
- Sie gewinnen Sicherheit und Selbstvertrauen im Umgang mit Reklamationen

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Kundenkontakt stehen und persönliche, telefonische oder schriftliche Reklamationen entgegennehmen und behandeln.

Seminarleitung

Jacqueline Steffen, Betriebsökonomin HWV, Kommunikationstrainerin und Coach oder ein erfahrener Trainer / eine erfahrene Trainerin aus dem Team.

Sprachen

Dieses Training bieten wir in D, E, F und Sp an.