

Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Zielgruppe:	Mitarbeiter/innen Kundenservice und Qualitätsmanagement
Dauer:	1 Tag
Ort:	Seminarhotel in der Nähe von Aschaffenburg
Methoden:	Gruppenarbeiten, Telefontraining, Praxisbeispiele, Lehrgespräche und Diskussion
Nutzen:	Kunden die sich bei Ihnen gut aufgehoben und beraten fühlen, empfehlen Sie und Ihr Unternehmen weiter. Jede Beschwerde ist eine Chance, Fehler oder Missverständnisse auszuräumen und den Kunden zu binden. In diesem Training erfahren Sie, wie Sie mit telefonischen und schriftlichen Beschwerden professionell umgehen. Sie trainieren kundenorientiertes Verhalten am Telefon in jeder Situation. Sie erfahren, wie Sie Vereinbarungen kurz, prägnant und kundenfreundlich schriftlich bestätigen und wie Sie Beschwerdebriefe und E-Mails kompetent beantworten.

Seminarinhalte:

1. Kundenbeschwerden als Chance

- Weshalb wechseln Kunden zur Konkurrenz?
- So überzeugen Sie Kunden durch Ihre Servicequalität
- Positives Reklamationsmanagement, positive Mundpropaganda
- Die innere Einstellung zu Reklamationen
- Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung

2. Telefonische Beschwerden professionell meistern

- Wie nehmen Sie aggressiven Menschen den Wind aus den Segeln?
- Das Gespräch gezielt wieder auf die Sachebene zurückführen
- Aktiv zuhören und paraphrasieren
- Stimme und Körpersprache bei Reklamationsgesprächen
- Empathie und Einfühlungsvermögen: Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie ihn wirklich verstehen?
- Informationen gewinnen – wie Sie pauschale Beschwerden gezielt hinterfragen

3. Auf schriftliche Beschwerden/Reklamationen telefonisch reagieren

- Checkliste für berechtigte und unberechtigte Reklamationen
- Ergreifen Sie die Initiative – so bereiten Sie sich vor, wenn Sie zurückrufen

4. Schriftverkehr im Beschwerdemanagement

- Schriftlich Kundenbeschwerden professionell beantworten
- Telefonische Vereinbarungen schriftlich bestätigen

5. Professioneller Umgang mit verschiedenen Persönlichkeiten (Persolog-Profil)

- Mit unterschiedlichen Persönlichkeiten effizient kommunizieren
- So stellen Sie sich auf unterschiedliche Verhaltensmuster ein
- Unterschiedliche Menschen, unterschiedliche Interessen, unterschiedliche Strategien