

Einwände und Reklamationen

Seminarziel

Die Teilnehmer

- Grundlegende Regeln der Kommunikation mit dem Kunden kennen
- Auf Einwände der Kunden kommunikationsfördernd reagieren
- mit Reklamationen sicher umgehen
- die Chance, die in der Bearbeitung von Reklamationen für Kunden und dem Unternehmen liegen, erkennen und nutzen
- die eigene persönliche Wirkung erkennen und weiterentwickeln können.

Inhalte

- Kundenorientiertes Verhalten
- Eigenes Verhalten
- Positive Formulierungen
- Reklamationen
- 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
- 4-Ohren-Modell
- Stressmodell
- Umgang mit stark emotionalen Gesprächspartnern
- Chancen erkennen und nutzen



Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Kundenservice, Innendienst
- Dauer
 - 2 Tage