



REKLAMATIONS- MANAGEMENT



Die brisanteste Materie im Verkauf bildet die Behandlung von Reklamationen und Beschwerden. Das muss nicht sein! Reklamationen können zu besserer Leistung und erhöhtem Verkauf führen, wenn die Kunden mit Rücksicht auf zukünftige Geschäfte richtig behandelt werden.

Verschaffen Sie sich die nötige Sensibilität für diese Thematik und erfahren Sie, wie mit der richtigen Einstellung Reklamationen als Chance zur Kundenbindung verstanden und gehandhabt werden können.



gérard
workshops & seminare
www.workshops-seminare.de



ABLAUF UND FAKTEN



Aus Beschwerden wird man klug!

Reklamationen als Chance

- Bausteine eines aktiven Reklamations- und Beschwerdemanagements
- Erfolgreiches Reklamationsmanagement

Qualität als Unternehmensphilosophie

- Interne Kunden - Externe Kunden
- Auswirkungen der stetigen Qualitätsverbesserung

Kundenorientierung geht jeden an!

- Überdenken Sie Ihre Einstellung

Emotionale Hintergründe - Rationale Hintergründe

- Die häufigsten Ursachen von Reklamationen

Was will der Kunde mit einer Reklamation/Beschwerde erreichen?

- Fragetechnik einsetzen!
- Taktische Fragen
- Reklamationsanalyse

Die richtige Kommunikationstechnik im Reklamationsgespräch Reaktions- und Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen

- Umwandlung einer Reklamation in Zustimmung
- Fehlverhalten bei Reklamationen und Beschwerden
- Einwandbehandlungstechniken auf Kundenreklamationen

Zielsicheres und systematisches Vorgehen bei der Reklamationsbehandlung

- Gliederung für eine erfolgreiche Reklamationsbehandlung
- Telefon-Gesprächsstrategie
- Der telefonische Gesprächsleitfaden
- Telefonskript
- Die richtige Formulierung von Reklamations Schreiben
- Erfolgreiche Reklamationsbearbeitung