



Ihr Bewegter Netzwerk

FACT SHEET

Keine Angst vor Beschwerden

Zielgruppe

MitarbeiterInnen in Kundenservice-Abteilungen und generell alle mit Kundenkontakt.

Gründe zur Bewegung

Häufig wissen Firmen viel zu wenig über die Wünsche ihrer Kunden, manchmal sind auch die Mängel im eigenen Unternehmen unbekannt. Von 20 unzufriedenen Kunden beschwert sich durchschnittlich nur ein Einziger. Jeder dieser 20 Kunden berichtet aber ca.15 Bekannten von seiner Unzufriedenheit! Ein negatives Image ist schnell aufgebaut, die Chancen auf Verbesserung, die eine Beschwerde bietet, werden viel zu wenig genutzt. Häufig reagieren MitarbeiterInnen bei Kundenbeschwerden falsch und machen dadurch alles noch viel schlimmer.

Nutzen des Trainings

Beschwerden werden als Chance zur Verbesserung und nicht als Last angesehen. Die TeilnehmerInnen beherrschen alle Schritte einer positiven Beschwerdebehandlung, gehen Beschwerden auch aktiv an und erarbeiten mit dem Kunden bestmögliche Lösungen. Die TeilnehmerInnen lernen beschwerdeführende Kunden zu begeistern und zu treuen Bestandskunden zu machen.

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation und des Konfliktmanagements
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- die 9 Schritte einer positiven Beschwerdebehandlung
- lösungsorientierte Kundenkommunikation
- Umgang mit schriftlichen Beschwerden (fakultativ)

Dauer

1,5 Tage

Anzahl

Maximal 12 Personen