



Ihr Bewegter Netzwerk

FACT SHEET

Kein beschwerlicher Weg Umgang mit Kundenbeschwerden

Zielgruppe

Personen, die täglich im Kundenkontakt stehen und häufig mit Kundenbeschwerden + Reklamationen konfrontiert werden, und die ihre kundenorientierte Gesprächsführung verbessern wollen.

Gründe zur Bewegung

Kundenbeschwerden und Kritik als Chance, anstatt als Belastung zu sehen, ist leichter gesagt als getan. Zu häufig nehmen Ihre Mitarbeiter Kritik und Beschwerden persönlich und reagieren verärgert, statt sich des Problems des Kunden anzunehmen und zu helfen. Häufig werden Entschuldigungen gesucht und Erklärungen angeboten - den Kunden interessiert aber letztlich nur Verständnis für seine Situation und eine schnelle Klärung. Es gibt keine Situation, in der ein Kunde die Beziehung zu seinem Verkäufer mehr überprüft, als dann, wenn er mit der Leistung unzufrieden ist und sich beschwert. Und Vorsicht: Um die Ecke steht schon die Konkurrenz!

Nutzen des Trainings

Ein kundenorientiertes, natürlich freundliches Personal, das verständnisvoll und flexibel Kundenbeschwerden bearbeitet, kann beinahe jede Kundenbeziehung retten und sogar vertiefen. Wenn Kundenbeschwerden dann auch noch genutzt werden, um interne Verbesserungen anzugehen, ist jede Beschwerde tatsächlich eine Chance.

Inhalte

- Meine Aufgabe im Bereich Beschwerdemanagement
- Identifikation mit meinem Beruf, voller Einsatz, Umgang mit Stress
- Kundenorientierte Gesprächsführung
- Flexibles Reagieren auf Kundenbeschwerden
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und Kunden
- Ziel- und lösungsorientierte Gesprächsführung
- Übernahme von Verantwortung im Verbesserungsprozess

Dauer

2 Tage

Trainer

Kai Heß, ass.jur.

Anzahl

Maximal 12 Personen