REKLAMATIONS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT

Der Umgang mit Kunden und Kundinnen, die sich beschweren oder etwas reklamieren möchten, erfordert ein Höchstmaß an Sensibilität und Einfühlungsvermögen.

FACTSHEET

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/innen, die bei Beschwerden angesprochen werden bzw. Führungskräfte, die das Beschwerdemanagement etablieren und stabilisieren wollen.

ÜBERBLICK

Der Faktor Kundenzufriedenheit kann gar nicht überschätzt werden. Die serviceorientierte Kundenkommunikation sowie die effiziente Bearbeitung von Reklamationen spielen dabei eine zentrale Rolle. Lernen Sie in diesem zweitägigen Intensivseminar, Ihren eigenen Kommunikationsstil und den Ihres Gegenübers zu analysieren sowie Missverständnisse und Einwände zu erkennen bzw. aufzulösen. Die Teilnehmenden lernen ihre eigenen Stärken sowie Entwicklungspotentiale auszuschöpfen und bewusst einzusetzen. Sie erarbeiten ihr eigenes „Toolkit“, um die Herausforderungen des Alltags besser zu meistern.

REKLAMATIONS- UND BESCHWERDEMANAGEMENT

SCHWERPUNKTE

- Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen
- Beschwerden und Reklamationen im interkulturellen Kontext
- Verbale und nonverbale Botschaften am Telefon
- Formulierung des Schriftverkehrs über Beschwerden und Reklamationen
- Praktische Übungen zur Behandlung von Einwänden
- Techniken, um die Beschwerdesituation zu entschärfen

PROGRAMMINHALTE

Die folgenden Punkte bieten eine Übersicht über die möglichen Trainingsinhalte. Diese werden anhand des individuellen Bedarfs und den Anforderungen der Teilnehmenden erstellt.

Prinzipien des „Customer Service“

- Kundenerwartungen an den Service
- Entwicklung von Handlungsdeterminanten für die Kundebetreuung
- Eigene Rolle innerhalb des Kundenkontaktprozesses

Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen

- Was sagt die Kundschaft? Was möchte sie wirklich?
- Dynamische Gestaltung der Bearbeitung von Reklamations- und Beschwerdeprozessen im Unternehmen
- Schritte zum erfolgreichen Umgang mit Beschwerden
- Lösungsorientiert kommunizieren
- Argumente überzeugend formulieren
- Optionen und Chancen der Einwandbehandlung

Umgang mit Konflikten

- Kulturelle Missverständnisse und deren Auswirkung
- Quellen für Missverständnisse auf der verbalen, paraverbalen und nonverbalen Ebene
- Meta-Kommunikation und „Aktives Zuhören“

Individueller Kommunikationsstil

- Erkennen des eigenen Kommunikationsstils
- Optimierung des eigenen Kommunikationsstils
- Kommunikationsstil der Kundschaft

Besondere Gesprächssituationen beherrschen

- „Zwischen den Zeilen lesen“: (Fehlendes) Commitment beim Kunden erkennen
- Typenspezifische Motive für Ablehnung, Kritik und Skepsis
- Einwände erkennen, vorwegnehmen und behandeln
- Beschwerdegespräche zukunftsorientiert beenden

www.kerntraining.com/at · office@kern-cef.at

Institut CEF, KERN Austria GmbH
Telefon: (01) 5 03 13 13-0 · E-Mail: office@kern-cef.at

Österreich: Graz · Innsbruck · Linz · Salzburg · Wien

Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Braunschweig · Bremen · Darmstadt · Dortmund · Dresden · Duisburg · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg Friedrichshafen · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Regensburg Saarbrücken · Schweinfurt · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg · **Frankreich:** Lyon · Marseille · Paris · **England:** London · **Niederlande:** Amsterdam Eindhoven Rotterdam · Utrecht · **Polen:** Warschau

CEF FS Beschwerdemanagement 06/2022