

Verkaufsfördernde Reklamationsbearbeitung am Telefon

Trainingsziele:

Beschwerder, schwierige Gesprächspartner*innen und -situationen.

Reklamationen - Momente der Wahrheit, Momente des Schreckens oder die Chance Kunden zu gewinnen?

Das Training hilft, die telefonische Reklamationsbearbeitung kundenorientiert und verkaufsfördernd zu gestalten.

Inhalte:

1. Die eigene Einstellung hilft! Grundverhaltensmuster zur telefonischen Reklamationsbearbeitung
2. Unser Blickwinkel entscheidet. Die positiven Aspekte einer Kundenbeschwerde
3. Verständnis entwickeln. Psychologische Hintergründe emotional reklamierender Kunden
4. Unsere Chance! Die Reklamation als Instrument der Kundenbindung
5. Hilfreich. Fragetechniken zur lösungsorientierten Gesprächsführung
6. Was ist gemeint? Kundenausagen richtig einschätzen und aus der Sicht des Kunden argumentieren
7. Sprache schafft Beziehung. Die Bedeutung der positiven Formulierung
8. Professionell! Argumentationshilfen und partnerorientierte Formulierungen
9. So geht's. Die erfolgreiche Reklamationsbearbeitung
10. Nachhaltigkeit! Gezielte Transferberatung
 - Was habe ich gelernt?
 - Was will ich umsetzen?
 - Welche Schwierigkeiten erwarte ich und wie will ich damit umgehen?
 - Benötigte Unterstützung? Von wem?

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

Als **Methoden** werden in diesem Training Moderation, Gruppenarbeit, Kleingruppen-Arbeit, Übungen anhand von Praxisbeispielen aus dem Kreis der Teilnehmenden mit Analyse und Feedback eingesetzt.

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Reklamationsbearbeitung

Dauer: 1Tag

Der betriebliche Nutzen dieses Trainings:

- Wir werden sensibilisiert für die Kundenbindung durch eine besonders kundenorientierte Bearbeitung der Reklamation.
- Wir entwickeln ein stärkeres Verständnis für emotionalisierte Kunden.
- Wir sind in der Lage schwierige Gesprächssituationen souverän zu gestalten.

Dieses Seminar wird auch als Einzelberatung durchgeführt.

Gerne entwickeln wir für Ihre speziellen Fragestellungen ein passgenaues Trainingskonzept. Sprechen Sie mit uns!

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*